|  |
| --- |
| ZAPYTANIE OFERTOWE/OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU |
| I. Zapraszamy do złożenia oferty na realizację zamówienia pn.: Szkolenie z zakresu „Obsługa klienta” w ramach projektu nr 10/10-2019/OG-FAMI „Wsparcie działań Wojewody Dolnośląskiego w obszarze obsługi obywateli państw trzecich” współfinansowanego w ramach Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020, w podziale na 2 części:  1. „Telefoniczna obsługa klienta” dla 15 pracowników infolinii dla Obywateli Państw Trzecich Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu,  2. „Obsługa klienta” dla 55 pracowników Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu. |
| II. DANE ZAMAWIĄJĄCEGO |
| Nazwa organizacji: Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu  Adres: pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław  E-mail: zamowienia@duw.pl  Tel.: 71 340 63 55 |
| III. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU |
| O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania.  Na potwierdzenie tego warunku Wykonawca zobowiązany jest do złożenia oświadczeń, o których mowa  w pkt. III wzoru oferty. |
| IV. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA |
| 1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie, w salach szkoleniowych zapewnionych przez Zamawiającego, szkolenia z zakresu obsługi klienta dla min. 55 pracowników Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu oraz 15 osób zatrudnionych na infolinii dla Obywateli Państw Trzecich z zakresu telefonicznej obsługi klienta. Szkolenia będą realizowane w ramach projektu nr 10/10-2019/OG-FAMI „Wsparcie działań Wojewody Dolnośląskiego w obszarze obsługi obywateli państw trzecich” współfinansowany w ramach Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020. 2. Szkolenie ma za zadanie ukształtowanie postawy pro-klienckiej oraz naukę sprawdzonych standardów profesjonalnej obsługi klienta, w tym również obsługi telefonicznej. 3. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany liczby uczestników kierowanych na szkolenie. 4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 3 do niniejszego zapytania. 5. Warunki płatności – zgodnie z warunkami wskazanymi we wzorze umowy. 6. Termin realizacji: od lutego 2020 do lipca 2020 r. 7. Wymiar godzinowy zajęć:   - łącznie minimum 48 godz. szkolenia z zakresu obsługi klienta (6 grup x 8 godzin) w całym okresie realizacji usługi,  - łącznie minimum 48 godz. szkolenia z zakresu obsługi klienta (3 grupy x 16 godzin) w całym okresie realizacji usługi.  Uwaga! Liczba godzin szkolenia wskazana przez Zamawiającego jest liczbą szacunkową. Każdy z Wykonawców jest zobowiązany do podania liczby godzin szkolenia (nie mniejszej niż wymagana przez Zamawiającego), obliczoną, w celu uzyskania wymaganego efektu, według własnego doświadczenia w realizacji tego typu szkoleń. |
| V. KRYTERIA OCENY OFERTY |
| 1. cena 60%  punkty w kryterium „Cena” dla każdej z części będą przyznawane według poniższego /wzoru:  Oferta z najniższą ceną otrzyma – 60 pkt, każda następna oferta oceniana będzie na podstawie wzoru:  K(i) = (Kmin : Kx) x 60  gdzie:  K(i) – ilość punktów przyznanych rozpatrywanej ofercie,  Kmin – najniższa cena złożonej oferty w badanej części zamówienia,  Kx – cena oferty rozpatrywanej w badanej części zamówienia.  Wyliczona punktacja za cenę zostanie zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.  Cena ofertowa powinna obejmować całość usługi brutto i zawierać musi wszystkie konieczne i niezbędne koszty do pełnego i kompleksowego wykonania zadania.  Cenę oferty należy podać w formie wynagrodzenia ryczałtowego (art. 632 kodeksu cywilnego). Wykonawca jest zobowiązany w cenie oferty uwzględnić także załatwienie wszelkich innych formalności dotyczących projektu i kosztów z tym związanych. Zgodnie z istotą wynagrodzenia ryczałtowego Wykonawca musi przewidzieć wszystkie okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia.  Cena oferty złożona przez osobę fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej winna zawierać należne składki na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne oraz zaliczkę na podatek dochodowy, które Zamawiający, zgodnie z obowiązującymi przepisami, zobowiązany jest naliczyć i odprowadzić. W przypadku wyboru Wykonawcy będącego osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej, Zamawiający najpóźniej przed zawarciem umowy o zamówienie publiczne, zażąda złożenia stosownego oświadczenia dotyczącego zatrudnienia oraz innych okoliczności mających wpływ na wysokość opłacanych składek.  Do oceny ofert zostanie przyjęta wartość całości zadania podana w ofercie.  2. Doświadczenie lektorów prowadzących zajęcia - 32 pkt.  W ramach tego kryterium będzie oceniane doświadczenie trenera prowadzącego szkolenie, w każdej części zamówienia oddzielnie, na podstawie oświadczenia na formularzu ofertowym w postaci listy prowadzonych przez każdego z nich kursów/szkoleń spełniających ww. kryterium (maksymalnie 4 kursy/szkolenia dla każdej części zamówienia). Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających wskazane doświadczenie. Każdy z trenerów, wskazanych przez Wykonawcę w formularzu ofertowym, będzie oceniany oddzielnie i może otrzymać maksymalnie 32 pkt., po 8 pkt – za przeprowadzenie 1 kursu/szkolenia.  3. Udział w realizacji zamówienia osoby niepełnosprawnej – 8 pkt.  Wykonawca, który zaoferuje wykonanie zamówienia przez minimum jedną osobę niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. z 2019 r, poz. 1172 z późn.zm.) zatrudnioną na podstawie umowy o pracę otrzyma 8 pkt.  Status niepełnosprawności jest określony posiadanym aktualnym orzeczeniem o niepełnosprawności wydanym przez właściwy zespół do spraw orzekania o niepełnosprawności, bądź aktualnym orzeczeniem lekarza orzecznika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a także innym aktualnym orzeczeniem równoważnym do orzeczeń wyżej wymienionych. Wykonawca na wezwanie Zamawiającego i w terminie wskazanym w tym wezwaniu (nie krótszym niż 3 dni robocze) będzie zobowiązany do przedstawienia dokumentu (zanonimizowanego) potwierdzającego posiadanie przez wskazaną osobę statusu osoby niepełnosprawnej.  4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta w toku badania i oceny ofert nie zostanie odrzucona i zostanie uznana za najkorzystniejszą, tzn. uzyska najwyższą sumę punktów w ww. kryteriach. |
| VI. TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT |
| 1. Ofertę należy złożyć wg wzoru formularza ofertowego (zał. nr 1).  2. Oferta musi być sporządzona w języku polskim.  3. Oferta musi być czytelna.  4. Ofertę należy złożyć w terminie do dnia 24 stycznia 2020 r. do godz. 12:00 .  - osobiście w siedzibie zamawiającego wskazanej w pkt. II., pok. 2166  - przesłać faksem na numer 71 340 69 70  - w formie skanu pocztą elektroniczną na adres zamowienia@duw.pl  5. Zamawiający odrzuci ofertę:  *1) złożoną po terminie,*  *2) złożoną przez Wykonawcę niespełniającego warunków udziału w postępowaniu,*  *3) niezgodną z treścią zapytania ofertowego,*  *4) zawierającą błędy nie będące oczywistymi omyłkami pisarskimi lub rachunkowymi,*  *5) niepodpisaną.*  6. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty własne związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania. |
| VII. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU OFERTY/OPIS SPOSOBU WYBORU OFERTY |
| Oferta najkorzystniejsza zostanie wybrana spośród ofert niepodlegających odrzuceniu, na podstawie kryteriów wskazanych w punkcie V. |
| VIII. DODATKOWE INFORMACJE/OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTU |
| Dodatkowych informacji udziela Piotr Brzuzek  tel. 71 340 63 55  e-mail: zamowienia@duw.pl |
| IX. DODATKOWE INFORMACJE  1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niedokonania wyboru Wykonawcy w przypadku, gdy:  1) nie zostanie złożona żadna oferta,  2) procedura wyboru oferty obarczona jest wadą niemożliwą do usunięcia uniemożliwiającą udzielenie zamówienia i zawarcie umowy.  3. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu do zawarcia umowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania w każdym wypadku bez podania przyczyn.  4. Termin związania ofertą: 30 dni od zakończenia terminu składania ofert.  5. Wzór umowy stanowi załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego |
| Załączniki zapytania ofertowego/ogłoszenia o zamówieniu:   1. Formularz ofertowy 2. Wzór umowy 3. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia |
| 15/01/2020 Piotr Brzuzek  ............................................. ..................................................  (data) (podpis osoby prowadzącej procedurę,  działającej w imieniu zamawiającego) |