|  |
| --- |
| 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 WrocławiuAdres: pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 WrocławE-mail: zamowienia@duw.plTel.: 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.pl5. 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 Brzuzektel. 71 340 63 55e-mail: zamowienia@duw.pl |
| IX. DODATKOWE INFORMACJE1. 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) |