**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Nazwa szkolenia:

**„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.**

1. Wykonawca może składać ofertę na każdą z części osobno lub łącznie na te 2 części zamówienia.
2. **Opis przedmiotu zamówienia:**
3. Przedmiot zamówienia:

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.

1. Dokładny opis tematyki szkolenia, w tym zagadnienia i treści objęte szkoleniem:
2. Szkolenie jest przeznaczone dla pracowników Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu oraz pracowników infolinii dla Obywateli Państw Trzecich. W szczególności szkolenie powinno zawierać tematykę ukierunkowaną na komunikację w zakresie legalizacji pobytu obywateli państw trzecich na terenie Polski;
3. Uczestnicy szkolenia muszą zdobyć niezbędną wiedzę i umiejętności do profesjonalnej obsługi Klienta, jak również sposobów budowania trwałych relacji z Klientami. Szkolenie musi kłaść nacisk na praktyczny aspekt wykorzystania posiadanej wiedzy i stworzyć możliwość zastosowania jej w praktyce, co pozwoli na zwiększenie efektywności pracy;
4. Szkolenie ma za zadanie ukształtowanie postawy pro-klienckiej oraz naukę sprawdzonych standardów profesjonalnej obsługi klienta, w tym również obsługi telefonicznej. Uczestnicy mają za zadanie:
5. rozwinąć umiejętności efektywnego komunikowania się w rozmowie z klientem,
6. poznać sposoby budowania wizerunku urzędu poprzez profesjonalną obsługę klienta,
7. poznać profesjonale standardy obsługi klienta, w tym przez telefon, wraz z gotowymi komunikatami obsługowymi,
8. poznać standardy korespondencji e-mail i chat wraz z gotowymi szablonami i komunikatami,
9. rozwinąć umiejętności zdobywania precyzyjnych informacji o potrzebach Klientów,
10. przećwiczyć umiejętności sprzyjających efektywnej komunikacji przez telefon,
11. pozyskać wiedzę na temat technik i narzędzi wykorzystywanych podczas telefonicznej obsługi Klienta,
12. rozwinąć umiejętności budowania dobrego kontaktu z Klientem,
13. zbudować rzetelne, oparte na zrozumieniu relacje z Klientem,
14. zwiększyć zaangażowanie w wykonywaną pracę oraz zbudować odpowiedzialność za powierzone obowiązki;
15. Poza ww. zadaniami, celem szkolenia z telefonicznej obsługi klienta jest także:
16. doskonalenie umiejętności efektywnego posługiwania się głosem w sytuacji komunikacji telefonicznej,
17. poznanie struktury rozmowy telefonicznej,
18. poznanie techniki aktywnego słuchania: parafraza, klaryfikacja, pytania,
19. poznanie typologii Klientów,
20. poznanie techniki reagowania w trudnych sytuacjach: model odmowy, reagowanie na krytykę, model rozmowy z rozemocjonowanym Klientem;
21. Podane powyżej liczby uczestników są liczbami szacunkowymi. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany liczby uczestników kierowanych na szkolenie.
22. Sposób realizacji szkolenia:
23. Z uwzględnieniem zapisów w ust. 5, co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem każdej edycji szkolenia Wykonawca:
    1. jest zobowiązany do przygotowania i przedstawienia do akceptacji przez Zamawiającego programu szkolenia dla każdej grupy.
    2. uzgodni z Zamawiającym terminy szkoleń dla poszczególnych grup,
    3. przekaże Zamawiającemu nazwiska osób prowadzących szkolenia;
24. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi kursu zawodowego materiały szkoleniowe (książka/książki, skrypt lub opracowanie własne osób prowadzących zajęcia będące w posiadaniu Wykonawcy, wzory dokumentów – nie naruszające praw autorskich osób trzecich, niezbędne do prawidłowego i efektywnego przeprowadzenia zajęć), które przechodzą na własność Uczestnika. Komplet materiałów szkoleniowych musi być przekazany Uczestnikowi szkolenia zawodowego w pierwszym dniu zajęć, za pisemnym potwierdzeniem odbioru. Materiały muszą być adekwatne do treści kursu zawodowego;
25. Materiały szkoleniowe odpowiadać będą swoim standardem powszechnie uznawanym normom jakościowym przy zachowaniu staranności wymaganej dla tworzenia tego rodzaju dzieł;
26. Wykonawca zapewni, że metody i pomoce dydaktyczne zastosowane podczas szkolenia będą różnorodne, będą wykorzystywać nowoczesne i efektywne sposoby nauki oraz w najlepszy z możliwych sposobów zaangażują uczestników i zapewnią maksymalny efekt;
27. Zamawiający zapewni uczestnikom salę/sale – pomieszczenie przeznaczone dla 10 osób + trener, wyposażoną/e w sprzęt multimedialny niezbędny na potrzeby przeprowadzenia szkolenia, tj. minimum rzutnik i rozwijany ekran, dostęp do internetu, stanowiska do pracy (biurka, fotele i zestawy komputerowe), flipchart;
28. Wykonawca po każdej edycji szkolenia wystawi i przekaże zaświadczenia o ukończeniu szkolenia każdemu z uczestników; zaświadczenie powinno zawierać minimum informację o zakresie szkolenia. Kopie tych zaświadczeń Wykonawca dostarczy Zamawiającemu;
29. Po zakończeniu każdej edycji szkolenia Wykonawca przygotowuje, zgromadzi i przekaże Zamawiającemu:

a) oryginały list obecności w formie przygotowanej przez Zamawiającego

b) protokoły przekazania materiałów szkoleniowych,

c) kserokopie wszystkich zaświadczeń wydanych uczestnikom,

d) oryginały listy odbioru zaświadczeń w formie przygotowanej przez Zamawiającego;

1. Wykonawca przeprowadzi proces weryfikacji nabycia kompetencji przez uczestników szkolenia, składający się z następujących elementów:
   1. przeprowadzenie wstępnego testu weryfikacji kompetencji na początku kursu (tzw. wzorzec, czyli ocena kompetencji początkowych), w tym zdefiniowanie wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku udziału w kursie,
   2. przeprowadzenie końcowego testu weryfikacji kompetencji na zakończenie kursu (ocena kompetencji na zakończenie kursu),
   3. przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu, w odniesieniu do każdego uczestnika, w ciągu 14 dni od zakończenia każdej edycji szkolenia, raportu zawierającego porównanie wyników testu końcowego i wstępnego, wraz z oryginałami tychże testów, w tym odniesienie się do wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągnęli uczestnicy w wyniku udziału w szkoleniu. Wykonawca przekaże Zamawiającemu oryginały ww. dokumentów;
2. Działania informacyjno-promocyjne:

Wykonawca umieści na listach obecności, harmonogramach, programach, zaświadczeniach, protokołach odbioru, innych dokumentach i opracowaniach wskazanych przez Zamawiającego oraz pomieszczeniach, w których będą odbywały się zajęcia informacje o nazwie kursu i projektu oraz odpowiednie logotypy (Unii Europejskiej, Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji), które Zamawiający prześle Wykonawcy drogą mailową;

1. Wykonawca nie może, bez pisemnej zgody Zamawiającego, powierzyć realizacji szkolenia innej osobie/osobom, niż zaakceptowana/zaakceptowane przez Zamawiającego;
2. W przypadku braku możliwości wykonania przedmiotu zamówienia przez osoby wskazane przez Wykonawcę, Oferent zobowiązany będzie zapewnić zastępstwo, z zastrzeżeniem, że nowa kadra posiadać będzie co najmniej równoważne doświadczenie zawodowe oraz uprawnienia do przeprowadzania szkoleń, jak wykazane pierwotnie w zapytaniu ofertowym;
3. Wykonawca zobowiązuje się do nieobciążania uczestników żadnymi dodatkowymi kosztami;
4. Zamawiający nie dopuszcza prowadzenia zajęć w formie kształcenia na odległość lub w formie e-learningu.
5. Miejsce szkolenia:

Szkolenie realizowane będzie w salach szkoleniowych w siedzibie Zamawiającego,   
w budynku Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 1.

1. Planowany termin realizacji usługi:

Usługa będzie realizowana w 2020 roku, w dni robocze (za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), w godzinach pracy Urzędu, tj. od 7:30 do 15:30. Dokładny termin szkoleń określony zostanie przez Wykonawcę w uzgodnieniu z Zamawiającym, na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem każdej edycji szkoleń.

1. Organizacja szkoleń:
2. Zamawiający planuje zorganizowanie szkoleń dla łącznie 9 grup w całym okresie realizacji usługi, z czego:

* szkolenia z zakresu obsługi klienta dla min. 55 pracowników Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu (6 grup po ok. 10 osób) zrealizowane zostaną w następujących szacunkowych terminach:
  1. I edycja (dla ok. 10 osób): luty 2020,
  2. II edycja (dla ok. 10 osób): marzec 2020,
  3. III edycja (dla ok. 10 osób): kwiecień 2020,
  4. IV edycja (dla ok. 10 osób): maj 2020,
  5. V edycja (dla ok. 10 osób): czerwiec 2020,
  6. VI edycja (dla ok. 5 osób – z zastrzeżeniem możliwości zwiększenia liczby uczestników do 10 osób): lipiec 2020.
* szkolenia z zakresu telefonicznej obsługi klienta dla min. 15 osób (3 grupy po ok 5 osób) zatrudnionych na infolinii dla Obywateli Państw Trzecich zrealizowane zostaną w następujących szacunkowych terminach:

1. I edycja (dla ok. 5 osób): luty 2020,
2. II edycja (dla ok. 5 osób): marzec 2020,
3. III edycja (dla ok. 5 osób): kwiecień 2020;
4. Wymiar godzinowy zajęć:
5. łącznie minimum 48 godz. szkolenia z zakresu obsługi klienta (6 grup x 8 godzin) w całym okresie realizacji usługi,
6. 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;**

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany liczby osób biorących udział w poszczególnych edycjach szkolenia oraz zmniejszenia łącznej liczby grup. Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za faktycznie wykonaną część zamówienia;
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizacji zajęć w innych terminach w uzgodnieniu z Wykonawcą. Szczegółowe terminy zajęć zostaną w drodze odrębnych, pisemnych (dopuszczalna forma mailowa) ustaleń na co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem edycji szkolenia;
3. Odwoływanie zajęć:
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia przed zaplanowanym terminem, pod warunkiem poinformowania Wykonawcy na 5 dni roboczych je poprzedzających do godziny 15.00, do odwołania zajęć upoważniona zostanie osoba, wskazana przez Zamawiającego,
5. Wykonawcy przysługuje prawo odwołania zajęć tylko z ważnych podwodów i za zgodą Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że informacja o odwołanych zajęciach przekazana zostanie przez Wykonawcę najpóźniej na 3 dni robocze je poprzedzające do godziny 15.00,
6. zajęcia odwołane wydłużają realizację danego szkolenia w czasie lub odbywają się w nowym terminie ustalonym przez Zamawiającego w porozumieniu z Wykonawcą.

Uwaga!

Zamawiający dopuszcza zwiększenie liczby biorących udział w szkoleniu o 4 grupy (2 grupy w ramach szkolenia z obsługi klienta i 2 grupy w ramach telefonicznej obsługi klienta), co odpowiada ok. 30 dodatkowym osobom. Cena przeprowadzenia szkolenia dla jednej grupy będzie odpowiadała zaoferowanej kwocie dla jednej grupy w ramach zamówienia podstawowego.

1. Wymagania wobec wykonawcy (warunki udziału w postępowaniu):
2. Posiadanie co najmniej trzyletniego doświadczenia w prowadzeniu i organizowaniu minimum 3 szkoleń z zakresu obsługi klienta. Wykonawca potwierdzi swoje doświadczenie oświadczeniem na formularzu ofertowym oraz poprzez wskazanie w tym formularzu podmiotów, na rzecz których szkolenia zostały przeprowadzone, wraz z podaniem miejsca i daty wykonania usługi. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających posiadanie wskazanego doświadczenia;
3. Wykonawca musi być, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 października 2004 r. w sprawie rejestru instytucji szkoleniowych (tj. Dz.U. z 2014 r. poz.781), wpisany do Rejestru Instytucji Szkoleniowych. Wykonawca potwierdzi wpis oświadczeniem na formularzu ofertowym. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych;
4. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni wykwalifikowaną kadrę, która posiada doświadczenie w obszarze merytorycznym szkolenia zawodowego i stosowne uprawnienia do prowadzenia szkolenia zawodowego, o ile są wymagane odrębnymi przepisami. Wykonawca w formularzu ofertowym wskaże imiennie następujące osoby uczestniczące   
   w realizacji zamówienia, a spełnienie poniższych wymagań dla osób biorących udział w realizacji zamówienia potwierdzi oświadczeniem na formularzu ofertowym. Personel biorący udział w realizacji zamówienia musi spełniać następujące wymagania:
5. Prowadzący szkolenie zawodowe (trener, każda ze wskazanych na formularzu ofertowym osób) obligatoryjnie:

* będzie posiadał wykształcenie wyższe/zawodowe lub certyfikat/zaświadczenie/inne dokumenty umożliwiające przeprowadzenie szkolenia zawodowego oraz doświadczenie umożliwiające przeprowadzenie kursu zawodowego. Wykonawca wskaże imiennie trenera/trenerów oraz potwierdzi dysponowanie tą osobą / tymi osobami oświadczeniem na formularzu ofertowym,
* będzie dysponować co najmniej rocznym doświadczeniem w prowadzeniu kursów/szkoleń z zakresu objętego przedmiotem zamówienia, dla każdej części zamówienia osobno, co oznacza, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, każdy z trenerów z osobna, przeprowadził co najmniej 1 szkolenie z zakresu objętego przedmiotem zamówienia. Wykonawca potwierdzi doświadczenie osób biorących udział w realizacji zamówienia oświadczeniem na formularzu ofertowym oraz poprzez wskazanie w tym formularzu podmiotów, na rzecz których szkolenia zostały przeprowadzone, wraz z podaniem miejsca i daty wykonania usługi. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających posiadanie wskazanego doświadczenia przez te osoby (trenerów),

1. Opiekunklienta, z którym Zamawiający będzie się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z realizacją szkoleń;
2. Zamawiający dopuszcza łączenie wymaganych funkcji przez osoby wskazane do realizacji zamówienia;
3. Na podstawie złożonych dokumentów Zamawiający dokona oceny spełniania warunków według formuły: „spełnia – nie spełnia” w oparciu o informacje zawarte w dokumentach i oświadczeniach. Oferent, który nie spełni powyższych wymagań, nie przejdzie pozytywnie oceny formalnej. Oświadczenia będą oceniane pod względem ich aktualności i treści odnoszącej się do warunków udziału w postępowaniu (np. zgodność danych z opisu przedmiotu zamówienia z załącznikami). Oferenci nie spełniający warunków określonych w zapytaniu ofertowym zostaną przez Zamawiającego wykluczeni z udziału w postępowaniu, a ich oferty zostaną uznane za odrzucone.
4. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następującego kryterium:

* 1. **cena – 60 pkt.**

W formularzu ofertowym Wykonawca podaje cenę, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, za całość realizacji zamówienia – osobno dla każdej z dwóch części zamówienia, wskazanych w części I ust. 1 Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.

Liczba punktów, która zostanie przyznana danej ofercie dla każdej części zamówienia osobno, zostanie wyliczona w następujący sposób:

**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.

* 1. **Doświadczenie osób biorących udział w realizacji zamówienia (trenerów) - 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.

* 1. **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. Dz.U. 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.

Punktacja przyznana danej ofercie w badanej części zamówienia stanowi sumę punktów uzyskanych w każdym z ww. kryteriów.

Korzystając z powyższych wzorów i zasad Zamawiający obliczy wartość punktową każdej oferty w danej części zamówienia.

Oferty zostaną uszeregowane w kolejności od oferty która otrzymała najwyższą liczbę punktów do oferty która uzyskała najniższą liczbę punktów.

Zamawiający udzieli zamówienia w danej części Wykonawcy, niewykluczonemu z postępowania, i którego oferta uzyskała najwyższą liczbę punktów.