

Łódź, dnia 17.01.2019 r.

Zapytanie ofertowe

prowadzone z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, z późn. zm.) dotyczące usługi w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla pracowników na temat:

„Obsługa trudnego klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy”

I. ZAMAWIAJĄCY

Miasto Łódź - Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi

ul. Milionowa 91, 93 -121 Łódź

NIP: 728-27-87-574, REGON: 101320436,

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla 30 pracowników (2 grupy po 15 osób) Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi nt.:

„Obsługa trudnego klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy”

a) Liczba pracowników do przeszkolenia: **30 pracowników - 2 grupy po 15 pracowników**

b) Szkolenie 1- dniowe – 8 godzin lekcyjnych (1 godz. lekcyjna = 45 minut), w tym dwie przerwy kawowe po 15 minut.

c) Forma szkolenia: wykład, warsztaty.

d) Szkolenie powinno być zorganizowane w ścisłym centrum Łodzi (wymagany standard sali szkoleniowej: sala szkoleniowa mieszcząca co najmniej 15 osób, w hotelu o standardzie co najmniej 3-gwiazdkowym lub w profesjonalnym centrum szkoleniowym; sala szkoleniowa wyposażona musi być w sprawny rzutnik, ekran i dostęp do Internetu, sanitariaty muszą znajdować się w pobliżu sali szkoleniowej).

e) Rodzaj szkolenia: zamknięte.

f) Na koszt szkolenia składa się:

- koszt wynajmu sali szkoleniowej;
- koszt przeprowadzenia szkolenia;
- koszt materiałów dydaktycznych;
- nadzór organizatora;
- koszt przygotowania dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu;
- serwis kawowy,
- lunch/obiad.

g) Szkolenie powinno być przeprowadzone przez jednostkę szkoleniową posiadającą doświadczenie w organizowaniu i przeprowadzaniu szkoleń w tym samym zakresie (posiadanie referencji od co najmniej pięciu firm za szkolenia zorganizowane i przeprowadzone w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert).

h) Szkolenie powinno być przeprowadzone przez Wykładowcę, który ma doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o tej samej tematyce (posiadanie referencji od co najmniej pięciu firm za szkolenia przeprowadzone w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert).

i) Cel szkolenia: nabycie umiejętności efektywnej, skutecznej obsługi trudnych klientów – radzenie sobie z zachowaniami trudnych klientów, asertywne komunikowanie się i porozumiewanie się, inne techniki obsługi trudnego klienta;

j) Program szkolenia powinien zawierać następujące zagadnienia:

- typy trudnych klientów (klient agresywny, roszczeniowy, z zaburzeniami);
- style zachowań trudnych klientów;
- zasady obsługi klienta trudnego; komunikacja w kontakcie z trudnym klientem, bariery i błędy w komunikacji z trudnym klientem, metody komunikacji;
- techniki radzenia sobie z sytuacjami konfliktowymi:
 - a) reakcje na skargi, roszczenia, manipulację, prowokację, agresję;
 - b) asertywność w kontakcie z klientem;
 - c) elementy psychologii w pracy z trudnym klientem.

III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia – marzec 2019 r.

IV. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Wykonawca powinien złożyć ofertę na formularzu załączonym do niniejszego zapytania.

Oferta powinna być:

- opatrzona pieczęcią firmową,
- posiadać datę sporządzenia,

- zawierać adres lub siedzibę Wykonawcy, numer telefonu, numer NIP, nazwę i nr konta bankowego,
 - podpisana czytelnie przez Wykonawcę.
2. Na ofertę składają się następujące dokumenty:
- wypełniony Formularz ofertowy stanowiący Załącznik Nr 1 do zapytania ofertowego;
 - Wykaz wykonanych usług o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia wraz z wartością stanowiący Załącznik Nr 2 do zapytania ofertowego,
 - pozostałe dokumenty określone w zapytaniu ofertowym.

V. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć lub przesłać do siedziby Zamawiającego mieszczącej się przy ul. Milionowej 91 pokój Nr 140/141, **do dnia 31.01.2019 r., do godz. 12:00.**
2. Wskazany termin i miejsce złożenia oferty jest wiążący bez względu na wybrany przez Wykonawcę sposób jej dostarczenia (osobiście, za pośrednictwem poczty, poczty kurierskiej, itp.).
3. Wykonawca musi umieścić ofertę wraz ze wszystkimi załącznikami w prawidłowym, zamkniętym opakowaniu, w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści.
4. Sposób oznaczenia oferty jest następujący:

*Oferta na usługę w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi nt.:
„Obsługa trudnego klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy”*

5. Dodatkowych informacji udziela:
Anna Jargan - Zastępca Kierownika Wydziału Kadr i Zarządzania - nr tel. 042 251-65-66;
Zuzanna Łaptosz – starszy referent w Wydziale Kadr i Zarządzania - nr tel. 042 251-65-66
6. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
7. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
8. Oferty niekompletne, zawierające braki formalne nie będą rozpatrywane.

VI. WYMAGANE DOKUMENTY

1. Odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.
2. Dokument pełnomocnictwa – w przypadku udzielenia pełnomocnictwa do podpisania oferty wraz z załącznikami innej osobie niż upoważniona do reprezentacji.

VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy:

1. Posiadają zdolność zawodową do realizacji przedmiotu zamówienia na odpowiednim poziomie;
- 1.1 Zamawiający uzna powyższy warunek za spełniony, jeżeli **Wykonawca** wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – to w tym okresie, usługi szkoleniowe dla co najmniej pięciu firm o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia. **Jeżeli nazwa szkolenia nie wskazuje jednoznacznie, iż jest to usługa odpowiadająca przedmiotowi zamówienia, należy podać zakres szkolenia z określeniem ilości godzin z poszczególnych modułów szkolenia.**
Na potwierdzenie powyższego warunku Wykonawca zobowiązany jest załączyć wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, **wraz z załączonymi dowodami** potwierdzającymi, że usługi te zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert - wg **Załącznika Nr 2** do zapytania ofertowego.
- 1.2 Zamawiający uzna powyższy warunek za spełniony, jeżeli **wykładowca** wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert usługi szkoleniowej dla co najmniej pięciu firm o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia. Posiada referencje od co najmniej pięciu firm za szkolenie przeprowadzone w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert.

VIII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT.

1. Cena – waga 60 %

obliczenie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$C = \frac{C_1}{C_2} \times 60$$

gdzie: C = ilość punktów
 C_1 = najniższa cena
 C_2 = cena badanej oferty

2. Doświadczenie jednostki w realizacji szkoleń w tym samym zakresie - waga 20 %

obliczenie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$D = \frac{D_1}{D_2} \times 20$$

gdzie: D = ilość punktów
 D_1 = ilość szkoleń zrealizowanych przez jednostkę w tym samym zakresie w badanej ofercie
 D_2 = największa ilość szkoleń zrealizowanych przez jednostkę w tym samym zakresie spośród złożonych ofert

W kryterium „doświadczenie jednostki w realizacji szkoleń w tym samym zakresie” decyduje liczba szkoleń przeprowadzonych z zakresu przedmiotu zamówienia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i odbiorców.

3. Doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń w tym samym zakresie – waga 20%

obliczanie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$B = \frac{B1}{B2} \times 20$$

gdzie: B = ilość punktów
 $B1$ = ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę w tym samym zakresie w badanej ofercie;
 $B2$ = największa ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę w tym samym zakresie spośród złożonych ofert.

W kryterium „doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń w tym samym zakresie” decyduje liczba szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę z zakresu przedmiotu zamówienia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert.

- Zamawiający nie uzna usługi :
 - która nie dotyczy szkolenia z zakresu przedmiotu zamówienia,
 - wykazanej w wykazie, do której Wykonawca nie załączył dowodu potwierdzającego jej należyte wykonanie,
 - jeżeli istnieją rozbieżności pomiędzy przedstawioną w wykazie usługą a załączonym dowodem potwierdzającym jej należyte wykonanie,
 - wykonanej przez inne podmioty.
- Oceny ofert będzie dokonywał zespół oceniający. W pierwszej kolejności ocenie będzie podlegało spełnienie warunków formalnych.
- Zamawiający przyzna realizację zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą z punktu widzenia kryteriów podanych w niniejszym zapytaniu ofertowym oraz spełnia wymagania określone w ww. zapytaniu.

IX. Zamawiający zastrzega możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia bez podania przyczyny.

X. DODATKOWE INFORMACJE

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowy Urząd Pracy z siedzibą w Łodzi przy ul. Milionowej 91, kod pocztowy 93-121, nr telefonu: (42) 251-65-00.

- Z inspektorem ochrony danych Powiatowego Urzędu Pracy można skontaktować się pod numerem telefonu (42) 251-65-16, e-mail: iod@pup-lodz.pl lub pisemnie na adres naszej siedziby, wskazany w pkt 1.
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego „*Obsługa trudnego klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy*” prowadzonym z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) na podstawie art. 4 pkt. 8 ww. ustawy.
- Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, w uzasadnionych przypadkach i na podstawie odpowiednich przepisów prawa, umów powierzenia lub stosownych upoważnień;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane w czasie określonym przepisami prawa, zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do:
 - żądania od Administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
 - żądanie od Administratora sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
 - żądanie od Administratora usunięcia Pani/Pana danych osobowych,
 - żądanie od Administratora ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
 - przenoszenia Pani/Pana danych osobowych,
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym, a w szczególnych przypadkach ich podanie jest warunkiem zawarcia umowy.
- Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
- Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.
- O szczegółach podstawy gromadzenia danych osobowych i ewentualnym obowiązku lub dobrowolności ich podania oraz potencjalnych konsekwencjach braku zgody, będą Państwo informowani przez pracownika merytorycznego prowadzącego Państwa sprawę.

XI. ZAŁĄCZNIKI

- Formularz ofertowy;
- Wykaz wykonanych usług;
- Projekt umowy.

Z up. PREZYDENTA MIASTA ŁÓDZI

Krzysztof Barański
p.o. DYREKTORA
Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi
/podpis kierownika Zamawiającego/