

Łódź, dnia 10.02.2020 r.

### Zapytanie ofertowe

prowadzone z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) dotyczące usługi w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla pracowników na temat:

### „Obsługa klienta z zaburzeniami psychicznymi”

#### 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 36 pracowników (3 grupy po 12 osób) Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi nt.: „Obsługa klienta z zaburzeniami psychicznymi”

a) Liczba pracowników do przeszkolenia: **36 pracowników (3 grupy po 12 osób)**

b) Szkolenie **1 - dniowe (każda grupa w odrębnym terminie)**: 8 godzin lekcyjnych (1 godz. lekcyjna = 45 minut), w tym dwie przerwy kawowe po 15 minut.

c) Forma szkolenia: wykład, warsztat.

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 dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie (posiadanie referencji / lub zaświadczeń od co najmniej pięciu jednostek sektora publicznego za zorganizowane i przeprowadzone szkolenia w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert);

h) Szkolenie powinno być przeprowadzone przez Wykładowcę, posiadającego doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o tej samej tematyce dla pracowników jednostek sektora publicznego (posiadanie referencji / zaświadczeń od co najmniej trzech jednostek sektora publicznego o przeprowadzeniu szkolenia z tej samej tematyki w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert);

i) Cel szkolenia: nabycie wiedzy z zakresu zaburzeń psychicznych; nabycie umiejętności efektywnej i skutecznej obsługi klientów z zaburzeniami psychicznymi – radzenie sobie z zachowaniem trudnych klientów, asertywne zachowania i komunikowanie się, techniki obsługi klienta z zaburzeniami psychicznymi;

j) Program szkolenia powinien zawierać następujące zagadnienia:

- ✓ **rodzaje, przyczyny i objawy zaburzeń psychicznych;**
- ✓ **funkcjonowanie osób z zaburzeniami psychicznymi na rynku pracy;**
- ✓ **komunikacja z osobami z zaburzeniami psychicznymi:**
  - rozpoznawanie potrzeb klienta z zaburzeniami psychicznymi,
  - narzędzie skutecznej komunikacji (kontakt bezpośredni, telefoniczny, mailowy),
  - techniki komunikacji (werbalne i niewerbalne),
  - umiejętność reagowania w sytuacjach konfliktowych;
- ✓ **predyspozycje pracowników obsługujących klienta z zaburzeniami psychicznymi,**
- ✓ **warsztaty.**

#### III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia – marzec 2020 r. (środa, czwartek lub piątek)

#### 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 przez jednostkę szkoleniową usług dla jednostek sektora publicznego o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia stanowiący Załącznik Nr 2 do zapytania ofertowego,
  - Wykaz wykonanych przez Wykładowcę usług dla jednostek sektora publicznego o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia stanowiący Załącznik Nr 3 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 24.02.2020 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 klienta z zaburzeniami psychicznymi”*
5. Dodatkowych informacji udziela:  
**Anna Jargan** - Zastępca Kierownika Wydziału Kadr i Zarządzania - nr tel. 042 251-65-66;  
**Zuzanna Łaptosz** – inspektor 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 jednostek sektora publicznego** o tematyce odpowiadającej przedmiotowi zamówienia (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**). **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 dla jednostek sektora publicznego w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych – wykaz usług wykonywanych); jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - wykaz usług wykonanych lub wykonywanych dla jednostek sektora publicznego w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane - **wg Załącznika Nr 2 do zapytania ofertowego; oraz**
  - dowody potwierdzające, że usługi te zostały wykonane należyście, przy czym dowodami, o których mowa, są **potwierdzone za zgodność z oryginałem** referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonane. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych, referencje bądź inne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie tych usług powinny **być** wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. W przypadku świadczeń **okresowych** lub ciągłych, jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy;
- 1.2 Zamawiający uzna powyższy warunek za spełniony, jeżeli **Wykładowca** wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert usługi szkoleniowe dla **co najmniej trzech jednostek sektora publicznego** 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 przez **Wykładowcę** dla jednostek sektora publicznego w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert - **wg Załącznika nr 3 do zapytania ofertowego**.
- **potwierdzone za zgodność z oryginałem** referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, od co najmniej trzech jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**).

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

### **1. Cena – waga 80 %**

obliczenie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$C = \frac{C_1}{C_2} \times 80$$

gdzie: C = ilość punktów  
C<sub>1</sub> = najniższa cena  
C<sub>2</sub> = cena badanej oferty

### **2. Doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie – waga 20%**

obliczanie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$B = \frac{B_1}{B_2} \times 20$$

gdzie: B = ilość punktów

B<sub>1</sub> = ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie w badanej ofercie (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**);

B<sub>2</sub> = największa ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie spośród złożonych ofert (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**).

W kryterium „doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń dla jednostek sektora publicznego 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](mailto: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 klienta z zaburzeniami psychicznymi*” prowadzonym z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) 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 przez Wykonawcę usług szkoleniowych dla jednostek sektora publicznego;
- Wykaz wykonanych przez Wykładowcę usług szkoleniowych dla pracowników jednostek sektora publicznego;
- Projekt umowy;
- Referencje potwierdzone za zgodność z oryginałem.

Z up. PREZYDENTA MIASTA ŁÓDZI

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