**ZAPYTANIE OFERTOWE**

Zamawiający, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, zaprasza do złożenia oferty na kompleksową organizację i obsługę wyjazdowych zajęć szkoleniowych „Profesjonalna obsługa trudnego klienta oraz budowanie zespołu”. Planowane zlecenie ma na celu podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Departamentu Lokalizacji Inwestycji.

1. **Przedmiot i zakres zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na zorganizowaniu, przeprowadzeniu zajęć
i obsłudze zajęć szkoleniowych „Profesjonalna obsługa trudnego klienta oraz budowanie zespołu” dla maksymalnie 45 pracowników Zamawiającego, w tym zapewnienie noclegu dla maksymalnie 40 osób oraz wyżywienia , sal szkoleniowych transportu i materiałów szkoleniowych dla 45 osób.

Zakres szkolenia:

* Czym jest sytuacja trudna, kryzysowa.
* Stres i jego objawy.
* Konsekwencje sytuacji stresowych.
* Emocje w sytuacjach trudnych. Rola emocji.
* Lęk, złość, bezsilność.
* Praca w niesprzyjających okolicznościach.
* Metody pracy z klientem agresywnym i wulgarnym.
* Konsekwencje sytuacji trudnych i kryzysowych w zespołach pracowniczych.
* Rozpoznawanie kryzysu – profil osoby przeżywającej kryzys.
* Sposoby reagowania i radzenia sobie w sytuacjach trudnych, stresowych.
* Gdzie i kiedy szukać pomocy.
* Budowanie relacji w sytuacjach obciążonych stresem i silnymi emocjami.
* Współpraca zespołowa – wsparcie współpracowników.
* Odzyskiwanie równowagi życiowej.
1. **Termin realizacji**

Dwa następujące po sobie dni (jeden nocleg) w terminie: II połowa listopada 2022 r. dokładny termin zostanie zaakceptowany przez Zamawiającego.

1. **Warunki udziału w postępowaniu:**

O udział w zamówieniu mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:

1. w ciągu ostatnich 2 lat przed terminem składania ofert wykonali co najmniej 3 usługi polegające na zorganizowaniu i przeprowadzeniu szkoleń w formule wyjazdowej dla minimum 20 uczestników każda (tj. w ramach usługi odpowiadały za organizację szkolenia, wyżywienie oraz obsługę logistyczną szkolenia i jego uczestników). Spełnianie warunku należy wykazać wypełniając załącznik nr 2 do OPZ – Wykaz usług.
2. dysponują lub będą dysponować min. jednym trenerem posiadającym doświadczenie
w realizacji szkoleń z zakresu opisanego w pkt 2 (min. zrealizowanych 5 szkoleń
z zakresu radzenia sobie ze stresem i pracy zespołowej, w ciągu 5 lat przed terminem składania ofert). Spełnianie warunku należy wykazać wypełniając załącznik
nr 3 do OPZ – Wykaz trenerów.
3. **Wymagania dotyczące warunków świadczonej usługi**

- Miejsce szkolenia

Miejsce: zapewnione przez Wykonawcę – hotel lub ośrodek szkoleniowy o standardzie
co najmniej trzygwiazdkowym, zgodnie z Rozporządzeniem z dnia 19 sierpnia 2004 r. Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów,
w których są świadczone usługi hotelarskie (t. j. Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169, z późn. zm.), zlokalizowany w odległości maksymalnie do 50 km od siedziby Zamawiającego (Warszawa, Plac Trzech Krzyży 3/5) z bazą konferencyjną, umożliwiającą realizację programu szkolenia, położony z dala od ruchliwych ciągów komunikacyjnych.

Hotel/ośrodek szkoleniowy musi dysponować bazą szkoleniową, tj. salą szkoleniową/konferencyjną dla grupy maksymalnie 45 osób, spełniającą wszystkie wymagania BHP, które pozwolą na efektywny udział uczestników w zajęciach. Sala szkoleniowa/konferencyjna musi być wyposażona w:

1. klimatyzację,
2. dostęp do bezprzewodowego Internetu,
3. dostęp do światła dziennego z możliwością zaciemnienia okien np. roletami, żaluzjami,
4. zaplecze sanitarne,
5. sprzęt szkoleniowy i multimedialny, w szczególności laptop kompatybilny z projektorem multimedialnym, nagłośnienie, tablicę flipchart z papierem i flamastrami, ekran projekcyjny o rozmiarze zapewniającym czytelność prezentowanych materiałów multimedialnych,
6. obsługę techniczną dostępną podczas trwania szkolenia.

Miejsce zakwaterowania wszystkich uczestników szkolenia: sala, w której będą podawane posiłki; miejsca, w których będą organizowane przerwy kawowe; sala szkoleniowa – muszą znajdować się w tym samym budynku lub w bezpośrednim sąsiedztwie. Uczestnicy powinni mieć zapewnione miejsca siedzące, umożliwiające spożycie posiłku. Miejsce wydawania posiłków powinno znajdować się w tym samym obiekcie, w którym będzie odbywał się nocleg, jednak w oddzielnym, przystosowanym
do wydawania posiłków pomieszczeniu, innym niż sale szkoleniowe. Miejsce szkolenia będzie podlegać akceptacji Zamawiającego.

- Nocleg:

Wykonawca zapewni jeden nocleg w hotelu / ośrodku szkoleniowym dla maksymalnie
 40 osób we wskazanym terminie. Wykonawca zapewni dla uczestników pokoje dwuosobowe, lub inne jeśli Zamawiający wyrazi zgodę, oraz 4 pokoje jednoosobowe lub dwuosobowe do pojedynczego wykorzystania. Ostateczna liczba osób i pokoi zostanie potwierdzona przez Zamawiającego najpóźniej do 3 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Równocześnie Zamawiający zastrzega, że całkowita liczba uczestników może zostać zmniejszona maksymalnie o 10 osób. Pokoje będą wyposażone w dostęp do bezprzewodowego Internetu oraz zaplecze sanitarne.

- Wyżywienie:

Wykonawca zapewni usługi cateringowe dla wszystkich uczestników szkolenia rozumiane jako:

I dzień szkolenia:

1. obiad, w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, składający się z dwóch dań gorących: zupa oraz dwa dania główne do wyboru, w tym jedno wegetariańskie, z dodatkami skrobiowymi oraz surówkami/warzywami gotowanymi, a także herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby) oraz woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby),
2. przerwa kawowa ciągła, w czasie której podane zostaną: napoje gorące i zimne,
w tym herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby), woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby), ciastka oraz owoce sezonowe,
3. kolacja, w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w formie bufetu
 z gorącymi i zimnymi daniami, umożliwiająca wybór jednego dania z każdego rodzaju (co najmniej dwa do wyboru, w tym jedno wegetariańskie), a także napoje, w tym herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby) oraz woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby).

 II dzień szkolenia:

1. śniadanie, w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w formie bufetu
z gorącymi i zimnymi daniami, umożliwiające wybór jednego dania z każdego rodzaju (co najmniej dwa do wyboru, w tym jedno wegetariańskie), w tym herbata (co najmniej trzy rodzaje w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby) oraz woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby),
2. przerwa kawowa ciągła, w czasie której podane zostaną: napoje gorące i zimne,
w tym herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby), woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby), ciastka oraz owoce sezonowe,
3. obiad po zakończeniu szkolenia, składający się z dwóch dań gorących: zupa oraz dwa dania główne do wyboru, w tym jedno wegetariańskie, z dodatkami skrobiowymi oraz surówkami/warzywami gotowanymi, a także herbata
(co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa), kawa z zaparzacza lub ekspresu, soki (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby) oraz woda mineralna gazowana/niegazowana (co najmniej 0,5 l dla każdej osoby).

- Transport:

Wykonawca zapewni transport dla maksymalnie 42 osób:

1. I dnia szkolenia – na trasie: siedziba Departamentu Lokalizacji Inwestycji (Warszawa, ul. Chałubińskiego 4/6) – miejsce realizacji przedmiotu zamówienia; wyjazd nie później niż o godz. 9:00,
2. II dnia szkolenia – na trasie: miejsce realizacji przedmiotu zamówienia – siedziba Departamentu Lokalizacji Inwestycji (Warszawa, Chałubińskiego 4/6); wyjazd nie później niż o godz. 15:00.

Podstawiony pojazd (bus/autokar dostosowany do maksymalnej liczby osób) powinien być w należytym stanie technicznym, kierowca powinien posiadać wszystkie niezbędne i aktualne dokumenty pojazdu, w tym ubezpieczenia OC. Pojazd musi spełniać wszystkie wymogi bezpieczeństwa dotyczące przewozu osób, a także nie być starszy niż 10 lat i wyposażony w sprawne pasy bezpieczeństwa, klimatyzację.

W przypadku awarii pojazdu uniemożliwiającego dalszą jazdę, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie podstawić nowy pojazd zastępczy o tym samym standardzie.

- Materiały szkoleniowe:

Wykonawca przygotuje zestawy materiałów szkoleniowych stanowiących pakiet dla uczestników szkolenia, w skład, których wchodzą:

1. notes w kratkę, wielkość: A5, z miejscem na długopis, ilość: 47 sztuk,
2. długopisy kulkowe, piszące na kolor niebieski, ilość: 47 sztuk.

Przykład wzoru graficznego do zamieszczenia na materiałach



Wykonawca zobowiązuje się do należytej współpracy z Zamawiającym podczas realizacji przedmiotu zamówienia, w tym:

1. uzgodnić z Zamawiającym dokładny termin i miejsce realizacji szkolenia,
2. zapewnić trenera zaakceptowanego przez Zamawiającego,
3. przygotować program szkolenia wraz z harmonogramem. Zamawiający zastrzega możliwość konsultowania programu szkolenia z trenerem przed rozpoczęciem szkolenia w terminie uzgodnionym przez obie strony. Ostateczny program szkolenia zostanie przesłany Zamawiającemu przez Wykonawcę najpóźniej na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia,
4. skoordynować zakwaterowanie i transport oraz zapewnić współpracę z obsługą hotelu i przedstawicielami Zamawiającego w kwestiach dotyczących infrastruktury szkoleniowej, organizacji szkolenia,
5. przygotować i uzgodnić z Zamawiającym treść i formę materiałów szkoleniowych - Wykonawca uzyska pisemną akceptację treści i formy materiałów szkoleniowych od Zamawiającego najpóźniej 5 dni kalendarzowych przez rozpoczęciem szkolenia,
6. wydrukować i wydać materiały szkoleniowe wszystkim uczestnikom szkolenia (w tym długopisy i notatniki),
7. przygotować i przekazać wszystkim uczestnikom szkolenia imienne zaświadczenia
o ukończeniu szkolenia (zaświadczenie powinno zawierać: temat, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, imię i nazwisko trenera, a także podpis i pieczątkę wykonawcy szkolenia),
8. sprawdzić listę obecności uczestników w dniach szkolenia,
9. przekazać uczestnikom kwestionariusz oceny szkolenia dostarczony przez Zamawiającego (AIOS) i sporządzić na podstawie wypełnionych kwestionariuszy analizę, zawierającą w szczególności średnią arytmetyczną ocen z poszczególnych punktów kwestionariusza oraz przedstawioną w formie procentowej częstotliwość padających odpowiedzi,
10. przesłać Zamawiającemu, nie później niż 7 dni po zakończeniu szkolenia, raport
w wersji elektronicznej, który będzie zawierał:
11. skan listy obecności,
12. skany zaświadczeń wszystkich uczestników,
13. raport ewaluacyjny sporządzony w oparciu o AIOS wypełnione przez uczestników szkolenia,
14. przesłać Zamawiającemu, nie później niż 10 dni po zakończeniu szkolenia, raport
w wersji papierowej, który będzie zawierał:
15. oryginały list obecności,
16. oryginały AIOS,
17. kopie zaświadczeń,
18. jeden egzemplarz materiałów szkoleniowych,
19. raport ewaluacyjny.
20. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie niżej zdefiniowanych kryteriów
i przypisanego im znaczenia (wagi). Dla dokonania oceny ofert, waga w kryteriach oceny określona w procentach, zostanie przeliczona na punkty: 1 procent odpowiada 1 punktowi. Ocenie podlegać będą oferty niepodlegające odrzuceniu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Kryterium** | **Znaczenie kryterium w %** | **Liczba możliwych do uzyskania punktów** |
| 1 | Atrakcyjność programu szkolenia | **52%** | **52 pkt** |
| 2 | Cena | **48%** | **48 pkt** |

 1) ATRAKCYJNOŚĆ PROGRAMU SZKOLENIA 52% (1% = 1 pkt)

W kryterium „atrakcyjność programu szkolenia” będą oceniane: liczba i atrakcyjność zadań oraz narzędzia wykorzystywane podczas szkolenia, a także lokalizacja obiektu szkoleniowego. W tym kryterium można otrzymać maksymalnie 52 punktów. Ocenie podlegać będą następujące elementy:

1. różnorodność zaproponowanych ćwiczeń/zadań do wykonania od 0 do 12 pkt (maksymalną liczbę punktów otrzyma wykonawca proponujący najbardziej różnorodne ćwiczenia zadania),
2. scenariusz szkolenia angażujący do działania uczestników szkolenia od 0 do 25 pkt (maksymalną liczbę punktów uzyska scenariusz przewidujący w swoim scenariuszu najwięcej atrakcyjnych ćwiczeń/zadań/warsztatów angażujących
w pełni uczestników szkolenia).

2) CENA: 48% (1% = 1 pkt)

Z tytułu kryterium „cena” maksymalna liczba punktów wynosi 48. Ocenie w ramach kryterium podlega łączna cena za realizację przedmiotu zamówienia. Oferta
o najkorzystniejszej (najniższej) cenie uzyska 48 pkt. Pozostałe ceny ofert zostaną porównane
z ofertą o najkorzystniejszej (najniższej) cenie, według poniższego wzoru:

 Co min.

 Co = ------------------- x 48

 Co bad.

gdzie:

Co – liczba uzyskanych punktów w kryterium nr 2,

Co min – cena oferty z najniższą ceną,

Co bad – cena oferty badanej.

Badana oferta może uzyskać maksymalnie 100 pkt.

1. **Sposób przygotowania i termin złożenia oferty**

Wypełniony formularz ofertowy (zał. nr 1) wraz z załącznikami należy złożyć:

1. Na adres e-mail sekretariatDLI@mrit.gov.pl, katarzyna.bieganska@mrit.gov.pl, klaudia.mlynska@mrit.gov.pl lub
2. przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą Ministerstwa Rozwoju i Technologii – adres skrytki /MRPiT/SkrytkaESP lub
3. osobiście – ul. Chałubińskiego 4/6, 00-928 Warszawa

do dnia 28 października 2022 r.

W przypadku dokumentów składanych drogą elektroniczną muszą być one opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Dopuszczalne jest również przesłanie podpisanego skanu wypełnionego formularza wraz z załącznikami.

1. **Dodatkowe warunki**
2. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z właściwymi Oferentami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
3. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów stosowanych przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zastrzega, że dane dotyczące zamówienia są jawne oraz stanowią informację publiczną i mogą zostać udostępnione na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2022 r. poz. 902).
5. Niniejsze ogłoszenie nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do udzielenia zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert.
6. **Wykluczenia:**

Zamawiający wykluczy wykonawcę, który nie wykazał spełniania warunków udziału
w postępowaniu.

Zamawiający wykluczy wykonawcę, którego oferta:

– nie odpowiada ogłoszeniu oraz załącznikom do ogłoszenia,

– stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,

– zawiera rażąco niską cenę,

– zawiera błędy w obliczeniu cen, z wyjątkiem oczywistych omyłek rachunkowych.

Przed wykluczeniem wykonawcy Zamawiający może wezwać wykonawcę w celu złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia dokumentów

1. **Osoba do kontaktu**

Katarzyna Biegańska katarzyna.bieganska@mrit.gov.pl

1. **Załączniki**

Załącznik nr 1 Wzór formularza ofertowego

Załącznik nr 2 Wzór wykazu zrealizowanych usług przez Wykonawcę w latach 2019-2021

Załącznik nr 3 Wzór wykazu trenerów