

# Opis Przedmiotu Zamówienia - webinaria z PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE

## 1. Opis Przedmiotu Zamówienia:

Przedmiot zamówienia, zwany dalej „zadaniem”, obejmuje zorganizowanie i przeprowadzenie 3 jednodniowych webinarów grupowych z zakresu profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie, zwanych dalej „szkoleniem”, dla 40 pracowników Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii, zwanych dalej „uczestnikami szkoleń”.

Kod i nazwa zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):  
80000000-4 – usługi edukacyjne i szkoleniowe.

## 2. Cel zadania:

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników szkoleń wiedzy i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie. Uczestnicy po szkoleniu powinni posiadać wiedzę z zakresu zasad dotyczących poprawnej komunikacji, radzenia sobie ze stresem i emocjami oraz umiejętności dbania o relacje oraz zadowolenie klienta.

## 3. Program i metody szkoleń:

Program szkolenia powinien koncentrować się na przygotowaniu uczestników szkoleń do profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych:

1. Zaspokajanie potrzeb klienta w administracji (zasady budowania relacji i badania potrzeb);
2. Komunikacja i rozmowa z klientami – komunikacja werbalna (zasady skutecznej komunikacji i bariery komunikacyjne);
3. Komunikacja niewerbalna w procesie obsługi klienta (pierwsze wrażenie, mowa ciała);
4. Profesjonalna obsługa klienta w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym oraz mailowym – zasady;
5. Sztuka aktywnego słuchania i zadawania pytań jako element profesjonalnej obsługi klienta;
6. Metody zapobiegania konfliktom;
7. Asertywność w kontaktach z klientami;
8. Typy osobowości i zachowań ludzkich;
9. Jak prowadzić rozmowę z klientem w sytuacjach trudnych i jak reagować na jego obiekcje i zarzuty (komunikat – Ja, techniki pracy z krytyką);
10. Sposoby zapobiegania i radzenie sobie ze stresem i emocjami.

Ostateczny program szkolenia zostanie ustalony z Zamawiającym, zgodnie z pkt 7.2.

## 4. Trener:

Wykonawca przedstawi wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe trenera/trenerów do realizacji szkoleń. Minimalne wymagania dotyczące wiedzy i doświadczenia trenera zostały określone w pkt 9 Opisu Przedmiotu Zamówienia.

## 5. Uczestnicy szkoleń:

Maksymalna liczba uczestników szkoleń: 40. Liczba uczestników jednego webinarium wynosi do 15 osób.

## 6. Organizacja szkoleń:

1. Termin: 3 miesiące od dnia podpisania umowy z Wykonawcą, nie później niż do 30 września 2021 r.
2. Wykonawca zaproponuje 10 terminów szkoleń do wyboru przez Zamawiającego. Terminy szkoleń powinny obejmować wyłącznie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Harmonogram webinarium powinien obejmować dwa webinaria tygodniowo. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia liczby sesji. Minimalna liczba webinarium to 2.
3. Szkolenie będzie realizowane w godzinach 8:30-16:30. Dzień szkolenia będzie trwał min. 6 godzin szkoleniowych, gdzie 1 godzina szkoleniowa wynosi 60 minut. Wykonawca zapewni podczas szkolenia dwie przerwy krótkie – każda trwająca 10 minut oraz jedną przerwę długą (obiadowa) – trwającą min. 30 minut.
4. Miejsce szkolenia: szkolenia online (webinarium), platforma szkoleniowa zapewniona przez Wykonawcę.
5. Wymagania techniczne transmisji na żywo:
  - a) Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń dostęp do platformy webinarium z opcją logowania się. Transmisja ok. 5 Mb/s, zapewnienie łącza internetowego symetrycznego o przepustowości przynajmniej 100Mb/s. Format Full HD 1920 × 1080, w standardzie 1080i lub 1080p oraz dodatkowo przeskalowany na wersję 720p. Dźwięk w formacie stereo. Szybkość transmisji dźwięku: minimum 128 kb/s stereo. Sposób i technologia zapisu: użycie wyłącznie profesjonalnego sprzętu:
    - kamera Full HD lub kamery DSLR Full HD lub 4K,- mikser, umożliwiający streaming dwóch niezależnych kanałów z audio i wideo w pełnym HD (1080i/p),
    - mikrofony lub mikrofony,
    - możliwość widoku kilku okienek transmisji (wykład prelegenta, podgląd prezentacji multimedialnej, podgląd udostępnionego pulpitu komputera, podgląd chatu z uczestnikami szkolenia) oraz możliwość zarządzania okienkami transmisji,
  - b) ponadto Wykonawca zapewni:
    - hotlinie dla uczestników, w razie problemów z wejściem do pokoju,
    - landing pages z zaproszeniem, aby zachęcić uczestników do zapisu wraz informacjami umożliwiającymi poprawną rejestrację oraz wygenerowaną listę logowań uczestników, która stanowić będzie potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu,
    - obowiązki związane z przetwarzaniem danych osobowych uczestników webinarium,
  - c) organizacja transmisji na żywo: Wykonawca przygotowuje przy współpracy z trenerami plan każdej transmisji na żywo, w którym omówi realizację planowanych do wykorzystania metod szkoleniowych. Każdorazowo Wykonawca przeprowadzi próbę transmisji obrazu i jakości dźwięku oraz dokona ewentualnych korekt.
6. Oprawa graficzna: Wykonawca opracuje następujące elementy graficzne, które zostaną wykorzystane w webinarium:
  - pomocnicze materiały graficzne, takie jak prezentacja multimedialna lub infografiki lub animacja.
7. Trenerzy: zgodnie z ofertą Wykonawcy.

## 7. Zobowiązania Wykonawcy:

1. Uzgodnienie z Zamawiającym terminów realizacji szkolenia.
2. Przygotowanie programu szkolenia i przedstawienie do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość konsultowania programu szkolenia z Wykonawcą przed rozpoczęciem szkolenia. Wykonawca uzyska pisemną akceptację programu szkolenia od Zamawiającego najpóźniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.
3. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym treści i formy materiałów szkoleniowych. Wykonawca uzyska pisemną akceptację treści i formy materiałów szkoleniowych od Zamawiającego najpóźniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.
4. Przekazanie Zamawiającemu jednego egzemplarza materiałów szkoleniowych, o których mowa powyżej, w wersji elektronicznej.
5. Przeprowadzenie szkolenia w oparciu o program szkolenia zaakceptowany przez Zamawiającego.
6. Prowadzenie listy obecności uczestników szkoleń.
7. Zapewnienie trenera zaakceptowanego przez Zamawiającego.
8. Przekazanie materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej każdemu uczestnikowi szkolenia nie później niż 2 dni robocze przed szkoleniem.

9. Przekazanie uczestnikom szkoleń do wypełnienia Arkusza Indywidualnej Oceny Szkolenia, zwanego dalej „AIOS”, pod koniec szkolenia. Wzór AIOS zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego na wskazany przez niego adres e-mail przed rozpoczęciem szkolenia.
10. Przygotowanie i przekazanie wszystkim uczestnikom szkoleń imiennych zaświadczeń o ukończeniu szkolenia (zaświadczenie powinno zawierać: temat, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, imię i nazwisko trenera, a także podpis wykonawcy szkolenia). Wykonawca uzyska pisemną akceptację wzoru zaświadczenia od Zamawiającego najpóźniej 5 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem szkolenia.
11. Przesłanie Zamawiającemu nie później niż w ciągu 5 dni kalendarzowych po zakończeniu szkolenia raportu w wersji elektronicznej. Raport będzie zawierał:
  - a) listę obecności, o której mowa w pkt 7. 6,
  - b) skany zaświadczeń, o których mowa w pkt 7.10,
  - c) raport ewaluacyjny, opracowany na podstawie wyników AIOS. Wzór raportu ewaluacyjnego zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego niezwłocznie po zawarciu umowy.

## 8. Koszty:

1. W ofercie należy zawrzeć koszt: netto = brutto za realizację całego zadania oraz za realizację jednego webinarium. Udział w szkoleniu stanowić będzie usługę kształcenia zawodowego dla pracowników Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii finansowaną w całości ze środków publicznych, w rozumieniu art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685 i 694).

## 9. Warunki udziału w zamówieniu:

1. O udział w postępowaniu mogą ubiegać się podmioty, które spełniają następujące warunki:
  - a) posiadają minimum 3-letnie doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej, w tym w ciągu ostatnich 2 lat przed terminem złożenia oferty wykonały co najmniej 5 usług polegających na zorganizowaniu i przeprowadzeniu szkoleń online dla łącznie minimum 50 uczestników,
  - b) przedstawiają propozycję programu szkolenia,
  - c) dysponują pracownikami lub współpracownikami dającymi rękojmię należytej realizacji programu szkolenia, z których każdy posiada minimum 3-letnie doświadczenie w realizacji szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji konfliktowych, w tym w ciągu ostatnich 2 lat od dnia złożenia oferty przeprowadził co najmniej 10 szkoleń z zakresu przedmiotu zamówienia.
2. Do oferty należy dołączyć:
  - a) CV trenerów zawierające informacje o wykształceniu i doświadczeniu zawodowym oraz wykaz przeprowadzonych przez nich szkoleń,
  - b) wypełniony Załącznik nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia składanego m.in. celem potwierdzenia spełniania wymagań, o których mowa w pkt 9 ust.1 lit. a oraz pkt 9 ust.1 lit. c.

## 10. Kryteria oceny ofert:

Oferty podlegać będą ocenie według poniższych kryteriów:

### ETAP I:

- 1) kryterium: cena – 60 proc. (maksymalnie 60 pkt).  
punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone według wzoru:  
Cena najtańszej oferty

$$\frac{\text{Cena najtańszej oferty}}{\text{Cena badanej oferty}} \times 60 = \text{liczba uzyskanych punktów}$$

- 2) kryterium: doświadczenie trenera – 20 proc. (maksymalnie 20 pkt)

Za każde szkolenie zrealizowane przez trenera z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, wykraczające poza liczbę określoną w pkt. 9.1 lit. c zostanie przyznanych 5 punktów, przy czym maksymalna liczba punktów nie przekroczy 20.

W przedmiotowym kryterium oceniana będzie liczba przeprowadzonych, w okresie dwóch lat przed upływem terminu składania ofert, szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta. Ocenie będzie podlegała liczba szkoleń wykraczających poza liczbę określoną w treści pkt. 9.1.lit c

Ocena zostanie dokonana w oparciu o informacje zamieszczone przez Wykonawcę w formularzu ofert – stanowiącym załącznik nr 1 do OPZ. Ocenie będzie podlegać doświadczenie wyłącznie jednego trenera, który spełnia warunki określone w OPZ. W sytuacji wskazania przez Wykonawcę większej liczby trenerów Zamawiający oceni jednego trenera, który spełni warunki określone w OPZ i który przeprowadził największą liczbę szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji konfliktowych.

Maksymalnie cztery oferty z najwyższą liczbą punktów zostaną zakwalifikowane do Etapu II.

## **ETAP II:**

1. Kryterium: ocena próbki – 20 proc. (maksymalnie 20 pkt).  
Każdy trener, zaproponowany w ofertach wybranych w Etapie I, przeprowadzi próbkę szkolenia poprzez platformę Webex/Zoom dla grupy pracowników Zamawiającego, zwaną dalej „próbką szkolenia”.
2. Planowany termin realizacji próbek szkolenia: do 15 dni kalendarzowych od daty wyznaczonej na złożenie oferty (zgodnie z pkt 13.1). Dokładna data przeprowadzenia próbki szkolenia zostanie ustalona indywidualnie z każdym wykonawcą.
3. Każda próbka szkolenia trwać będzie 30 min i będzie dotyczyła tego samego tematu - metod zapobiegania konfliktom.
4. Podczas próbki szkolenia uczestnicy będą oceniać trenera w skali 1:10, według następujących kryteriów:
  - a) znajomość i biegłość w temacie szkolenia,
  - b) przygotowanie do zajęć,
  - c) sposób przekazywania wiedzy i angażowanie uczestników,
  - d) dostosowanie przekazu do poziomu wiedzy uczestników.
5. Jeśli Wykonawca w któryms z kryteriów, otrzyma średnią ocenę niższą niż 6 punktów – wówczas jego oferta nie będzie brana pod uwagę.
6. Do realizacji szkoleń zostanie wybrany Wykonawca, który otrzyma najwyższą liczbę punktów łącznie z Etapu I i Etapu II.
7. Jeśli żaden z wykonawców nie spełni wymagań dotyczących oceny trenera, Zamawiający dopuszcza możliwość zaproszenia do próbek szkolenia trenera zaproponowanego w ofertach kolejnych wykonawców z najwyższą liczbą punktów w Etapie I, jednakże nie więcej niż w dwóch kolejnych ofertach.

## **11. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych:**

Realizując obowiązki informacyjne wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych, uprzejmie informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzeniem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego będzie Minister Rozwoju, Pracy i Technologii, z siedzibą przy Pl. Trzech Krzyży 3/5, 00-507 Warszawa. Mogą się Państwo z nami kontaktować listownie na ww. adres, lub poprzez adres mailowy: kancelaria@mrp.it.gov.pl lub skrytkę ePUAP: /MRPiT/SkrytkaESP.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą Państwo kontaktować się w sprawach przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres mailowy IOD@mrp.it.gov.pl
3. Państwa dane będą przetwarzane w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego. Podstawą prawną ich przetwarzania jest ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019, z późn. zm.) oraz ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. 2020 r. poz. 164).
4. Państwa dane pozyskane w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego przetwarzane będą przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia.

5. Państwa dane pozyskane w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego mogą zostać ujawnione właściwym organom lub zainteresowanym podmiotom (w tym z państw trzecich), w zakresie przewidzianym przepisami prawa. Ponadto odbiorcą danych zawartych w dokumentach związanych z postępowaniem o zamówienie publiczne mogą być podmioty, z którymi MRPiT zawarł umowy lub porozumienie na korzystanie z udostępnianych przez nie systemów informatycznych w zakresie przekazywania lub archiwizacji danych. Zakres przekazania danych tym odbiorcom ograniczony jest jednak wyłącznie do możliwości zapoznania się z tymi danymi w związku ze świadczeniem usług wsparcia technicznego i usuwaniem awarii. Odbiorców tych obowiązuje klauzula zachowania poufności pozyskanych w takich okolicznościach wszelkich danych, w tym danych osobowych.
6. W odniesieniu do danych osobowych pozyskanych w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego przysługują Państwu następujące uprawnienia:
  - a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii – w przypadku korzystania z tego uprawnienia zamawiający może żądać od osoby występującej z żądaniem wskazania dodatkowych informacji, mających na celu sprecyzowanie nazwy lub daty zakończonego postępowania o udzielenie zamówienia,
  - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, przy czym, skorzystanie z uprawnienia do sprostowania lub uzupełnienia nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia ani zmianą postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego w zakresie niezgodnym z ustawą, a także nie może naruszać integralności protokołu postępowania oraz jego załączników,
  - c) prawo do usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej,
  - d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych, przy czym przepisy odrębne mogą wyłączyć możliwość skorzystania z tego prawa. W postępowaniu o udzielenie zamówienia zgłoszenie żądania ograniczenia przetwarzania nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia tego postępowania,
  - e) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych osobowych w związku udziałem w postępowaniu o zamówienia publiczne nie jest obowiązkowe, ale jest warunkiem niezbędnym do wzięcia w nim udziału.

## **12. Zasady wyboru Wykonawcy:**

1. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z oferentami, w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
2. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia zmian do zawartej umowy, polegających na przedłużeniu terminu obowiązywania umowy o maksymalnie 3 miesiące.
3. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów stosowanych w Ministerstwie Rozwoju, Pracy i Technologii.
4. Zamawiający informuje, że nie uiszcza zaliczek na poczet realizacji zadania. Płatność jest dokonywana po zrealizowaniu zadania na podstawie umowy zawartej z Wykonawcą.
5. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 kodeksu cywilnego, jak również nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do przyjęcia którejkolwiek z ofert.
6. Zamawiający zastrzega, że dane dotyczące realizacji zadania są jawne oraz stanowią informację publiczną i mogą zostać udostępnione na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 2176).

## **13. Termin i forma składania ofert:**

1. Oferty należy przesłać w wersji elektronicznej do 28 maja 2021 r. na adres e-mail: [agnieszka.janeczek@mrpit.gov.pl](mailto:agnieszka.janeczek@mrpit.gov.pl)
2. Do oferty należy dołączyć:
  - a) CV trenerów zawierające informacje o wykształceniu i doświadczeniu zawodowym oraz wykaz przeprowadzonych przez nich szkoleń,
  - b) wypełniony Załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego.

3. Termin, o którym mowa w ust. 1, liczony jest od daty wpływu dokumentacji oferty wraz z załącznikami na skrzynkę mailową osoby do kontaktu ze strony Zamawiającego.

#### **14. Kontakt:**

Agnieszka Janeczek  
Biuro Dyrektora Generalnego  
Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii  
Pl. Trzech Krzyży 3/5  
00-507 Warszawa  
tel. (22) 411 94 42  
e-mail: [agnieszka.janeczek@mrpit.gov.pl](mailto:agnieszka.janeczek@mrpit.gov.pl)