

Rozeznanie rynku w celu oszacowania wartości zamówienia na opracowanie Standardów Obsługi Klienta dla Instytucji Pośredniczących Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, 2021-2027

1. Opis przedmiotu zamówienia

Celem zamówienia jest opracowanie *Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki (dalej FENG)*, następcy Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój. Standardy będą dedykowane dla Instytucji Pośredniczących (IP) zaangażowanych we wdrażanie FENG, a następnie przeszkoleni zostaną pracownicy IP w celu efektywnego ich wdrożenia.

Realizacja zamówienia ma na celu wprowadzenie jednolitego standardu obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta w IP. PARP i NCBR będą zaangażowane m.in. we wdrażanie I Priorytetu FENG, w ramach którego wsparcie będzie kierowane bezpośrednio do przedsiębiorców realizujących projekty modułowe dotyczące m.in. prac B+R, wdrożeń innowacji, infrastruktury B+R, internacjonalizacji, rozwoju kompetencji, cyfryzacji oraz zielonej gospodarki.

Realizacja przedmiotowego zamówienia ma na celu opracowanie procedur i procesów związanych z obsługą projektów planowanych do realizacji oraz realizowanych w ramach FENG, zorientowanych na klienta. Zamówienie będzie dotyczyło m.in. ujednoczenia zasad obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta w IP, uproszczenia formalnej formy pism i korespondencji pisemnej oraz zapewnienia możliwości bieżącego kontaktu/konsultacji z pracownikiem instytucji w zakresie projektu.

Zamówienie będzie realizowane w dwóch etapach obejmujących:

Etap I - opracowanie dokumentu pt. „*Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*”. Standardy powinny stworzone na potrzeby IP z uwzględnieniem specyfiki projektów współfinansowanych ze środków UE, zapisów nowego Programu FENG, planowanych procedur (m.in. w zakresie procesu oceny wniosków, zawierania umów o dofinansowanie oraz realizacji projektów objętych dofinansowaniem), a także roli opiekuna projektu przypisanej pracownikom IP w FENG.

Etap II - przeprowadzenie szkoleń dla pracowników IP w formie webinarów dotyczących wdrożenia „*Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*”.

Zadania Wykonawcy

Obowiązki Wykonawcy w ramach zamówienia będą obejmowały następujące zadania:

W ramach I etapu:

- 1) analiza dotychczas obowiązujących dokumentów w zakresie zasad obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta w IP oraz przykładowych uwag i wytycznych dla ekspertów, na podstawie dokumentów przekazanych przez Zamawiającego;
- 2) analiza dokumentów dot. nowego Programu FENG wymienionych w pkt „Zobowiązania Wykonawcy” w ramach I etapu,
- 3) spotkanie focusowe z udziałem pracowników IZ oraz IP,
- 4) wykorzystując dokumenty dot. wdrażania perspektywy finansowej na lata 2021-2027 Wykonawca opracuje „*Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*” w formie dokumentu elektronicznego w formacie .doc/.docx oraz.pdf. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do FENG, w tym systemu oceny wniosków o dofinansowanie przed rozpoczęciem realizacji zamówienia lub w trakcie jego trwania (nie później jednak niż w terminie 14 dni od planowanego terminu przekazania końcowej wersji „Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”).

Dokument pn. „*Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*” powinien obejmować co najmniej:

- a. Standardy obsługi Wnioskodawcy dla opiekuna projektu (tj. na etapie oceny wniosku o dofinansowanie oraz zawierania umowy o dofinansowanie),
- b. Standardy obsługi Beneficjenta dla opiekuna projektu (tj. który realizuje projekt objęty dofinansowaniem),

- c. Standardy komunikacji z Wnioskodawcą dla ekspertów uczestniczących w procesie oceny wniosków o dofinansowanie,

Standardy określone w pkt a-b powinny obejmować co najmniej:

- standardy komunikacji z Wnioskodawcą/Beneficjentem w zakresie:
 - rozmów telefonicznych,
 - spotkań z Wnioskodawcą w formie wideokonferencji podczas KOP,
 - korespondencji pisemnej przekazywanej zarówno tradycyjnie jak i w formie elektronicznej za pośrednictwem systemów informatycznych IP, wiadomości e-mail (w tym zadaniem Wykonawcy będzie opracowanie jednolitego zakresu informacji przekazywanych pismach/e-mailach kierowanych przez i IP do Wnioskodawcy/Beneficjenta na danym etapie procesu oceny wniosku lub realizacji projektu),
- wskazówki nt. sposobów rozwiązywania konfliktów i współpracy z tzw. "Trudnymi Klientami" dla pracowników IP,
- wskazówki dot. budowania pozytywnego wizerunku pracowników i instytucji i Programu.

Standardy określone w pkt c powinny obejmować m.in.:

- zbiór zasad i wytycznych dla ekspertów w zakresie komunikacji z Wnioskodawcą na etapie oceny projektu (w tym zgłaszania uwag do wniosku o dofinansowanie, spotkania z Wnioskodawcą w trakcie posiedzenia KOP, zasad formułowania uzasadnień do oceny projektów),
- wskazówki nt. sposobów rozwiązywania konfliktów i współpracy z tzw. "Trudnymi Klientami",

W ramach II etapu:

- 1) opracowanie materiałów szkoleniowych do użytku codziennego dla pracowników IP (opiekunów projektów) w przystępnej formie, w tym prezentacji w formatach .pptx oraz .pdf,
- 2) organizacja i przeprowadzenie cyklu szkoleń dla pracowników IP, którzy będą zaangażowani w obsługę Wnioskodawców i Beneficjentów w FENG w formie webinarów (na platformie zapewnionej przez Wykonawcę). Celem szkolenia będzie zapoznanie pracowników ze *Standardami obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*

oraz przeszkolenie z zasad ich wdrożenia. Szkolenia powinny być zorganizowane z wykorzystaniem technik warsztatowych, angażujących uczestników szkolenia.

Termin realizacji zamówienia:

Realizacja zamówienia będzie trwała około 4 miesiące od podpisania umowy.

Zamawiający przewiduje możliwość wydłużenia terminu wykonania zamówienia, ale nie dłużej niż do 31.12.2022 r. Wydłużenie terminu realizacji Zamówienia przez Zamawiającego może być spowodowane np. opóźnieniami związanymi z wdrażaniem Programu FENG, problemami z dostępnością uczestników szkolenia skutkujących niemożnością utworzenia grupy szkoleniowej.

Harmonogram realizacji Zamówienia oraz zasady współpracy Wykonawcy z Zamawiającym

Realizacja I etapu przebiegać będzie zgodnie z poniższym harmonogramem.

1. **Analiza dotychczasowych standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta obowiązujących w IP**, a także aktów prawnych i innych dokumentów przez Wykonawcę (wskazanych przez Zamawiającego w OPZ).
2. **Spotkanie wstępne Zamawiającego z Wykonawcą** – na spotkaniu uszczegółowione zostaną oczekiwania Zamawiającego w stosunku do przedmiotu zamówienia oraz wyjaśnione zostaną ewentualne wątpliwości Wykonawcy dotyczące założeń Programu FENG i systemu oceny wniosków. Spotkanie zostanie zorganizowane online w formie video/telekonferencji. Termin spotkania zostanie uzgodniony w porozumieniu z Wykonawcą.
3. **Spotkanie focusowe Wykonawcy z udziałem przedstawicieli IP i IZ/Zamawiającego,**
4. **Przekazanie Zamawiającemu projektu dokumentu pn. „Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”** w formie dokumentu elektronicznego w formacie .doc lub .docx – w terminie **56 dni kalendarzowych** od dnia zawarcia umowy.
5. **Zgłoszenie uwag przez Zamawiającego** do projektu „Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”.
6. **Spotkanie Zamawiającego z Wykonawcą w celu omówienia zgłoszonych uwag** (o ile będzie to konieczne). Termin spotkania zostanie uzgodniony w porozumieniu z Wykonawcą.
7. Przekazanie przez Wykonawcę ostatecznej wersji dokumentu pn. „*Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*”, uwzględniającej uwagi zgłoszone przez Zamawiającego - **w terminie 70 dni kalendarzowych** od dnia zawarcia umowy.

8. **Odbiór I etapu zamówienia** nastąpi w terminie 21 dni kalendarzowych od przekazania przez Wykonawcę ostatecznej wersji dokumentu pn. „Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”.

Zobowiązania Wykonawcy i osób realizujących usługę:

- będzie na bieżąco współpracował z Zamawiającym, w tym będzie na bieżąco informował Zamawiającego o stanie prac, pojawiających się problemach czy wątpliwościach i istotnych zagadnieniach dla realizacji I etapu Zamówienia, udzielał odpowiedzi na pytania dotyczące postępu prac nad opracowaniem dokumentu „Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”,

- weźmie udział w dodatkowych spotkaniach roboczych organizowanych przez Zamawiającego ad hoc z przedstawicielami Zamawiającego – w formie online (np. w przypadku konieczności omówienia uwag, zmian do założeń Programu FENG, aktów prawnych czy wytycznych mających istotny wpływ na przedmiot zamówienia),

- będzie zobowiązany do znajomości dokumentów/regulacji dotyczących zasad wdrażania projektów współfinansowanych ze środków UE, w tym w ramach FENG i zapewnienia zgodności z nimi opracowanych „Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”
tj.np.:

a) Ustawy o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027 (w szczególności w zakresie rozdziałów tj. rozdział 14 "Wybór projektów" oraz rozdział 15 "umowa o dofinansowanie projektu i decyzja o dofinansowaniu projektu", a także rozdziału 17 "Eksperci",

b) *Projekt* Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki (po zatwierdzeniu Programu Zamawiający przekaże go Wykonawcy do stosowania),

c) innych aktów prawnych, wytycznych lub dokumentów przekazanych przez Zamawiającego, które mogą mieć istotny wpływ na realizację I etapu zamówienia
(Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazania ww. dokumentów w trakcie realizacji I etapu zamówienia, nie później jednak niż w terminie 14 dni od planowanego terminu przekazania końcowej wersji „Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”),

- uwzględni ewentualne zmiany w założeniach FENG, w tym systemie oceny wniosków o dofinansowanie, realizacji i monitorowania projektów objętych dofinansowaniem oraz aktów prawnych w przygotowywanych „Standardach obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG” (jeśli ich zmiana będzie miała wpływ na realizację I etapu zamówienia),

Wymogi techniczne dot. dokumentu „Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”- dokument powinien być :

- ❖ być przygotowany w języku polskim,
- ❖ przekazany w wersji elektronicznej w formacie .doc/.docx oraz .pdf,
- ❖ oznaczony następującymi znakami:¹
 - znak Funduszy Europejskich (właściwy dla danego Programu),
 - barwy Rzeczypospolitej Polskiej,
 - znak Unii Europejskiej (właściwy dla danego funduszu).
- ❖ przygotowany w oparciu o standardy dostępności stanowiące załącznik nr 2 do Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020² (Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazania do stosowania Wykonawcy Wytycznych na lata 2021-2027 jeśli te zostaną przyjęte, najpóźniej w terminie 14 dni od planowanego terminu przekazania końcowej wersji „Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG”),
- ❖ zgodny z zasadami prostego języka wdrażanymi przez MFiPR³.
- ❖ wolny od błędów rzeczowych i logicznych,
- ❖ sporządzony czcionką bezszeryfową,
- ❖ wielkości min. 11-12 pkt,
- ❖ z tekstem wyrównanym do lewej strony,
- ❖ wklejone obrazy i wykresy powinny mieć/tekst alternatywny – opisujący osobie niewidomej, co znajduje się na obrazie/wykresie, gdy tekst czytany jest przez czytnik,
- ❖ tekst powinien być podzielony na akapity, z zastosowaniem nagłówków i automatycznych spisów treści,
- ❖ sporządzony poprawnie pod względem stylistycznym i ortograficznym, zgodnie z regułami języka polskiego (rekomendowane jest poddanie raportu korekcie językowej, stylistycznej oraz edytorskiej itp.),

¹Wykonawca otrzyma od Zamawiającego zestaw znaków, jakimi zobowiązany będzie oznakować wszystkie dokumenty (zgodnie z obowiązującą Księgą Identyfikacji Wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności).

² Dokument dostępny jest pod linkiem: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytyczne-w-zakresie-realizacji-zasady-rownosci-szans-i-niedyskryminacji-oraz-zasady-rownosci-szans/>.

³ Informacje nt. zasad prostego języka są dostępne pod linkiem: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/>

- ❖ raport jest uporządkowany pod względem wizualnym, tzn. formatowanie tekstu oraz rozwiązania graficzne (tabele, grafy, mapy oraz inne narzędzia prezentacji informacji) zostały zastosowane w sposób jednolity i powodujący, że raport będzie przejrzysty i czytelny.

Etap II

W ramach II etapu Wykonawca przygotuje materiały szkoleniowe (w formie dokumentów elektronicznych w formacie .pdf), a następnie zorganizuje i przeprowadzi szkolenia dla pracowników IP dotyczących wdrożenia „*Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*” opracowanych w I etapie. Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi max 5 jednodniowych webinarów dla max 180 pracowników IP na platformie zapewnionej przez Wykonawcę. Liczba uczestników w grupie szkoleniowej max 40 osób.

Harmonogram realizacji II etapu:

1. W terminie 5 dni kalendarzowych od odbioru I etapu zamówienia Wykonawca zaproponuje 15 terminów szkoleń do wyboru przez Zamawiającego. Terminy szkoleń powinny obejmować wyłącznie dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia liczby webinarów. Minimalna liczba webinarów to 3. Wszystkie webinaria powinny być zorganizowane przez Wykonawcę w ciągu 45 dni kalendarzowych od odbioru „*Standardów obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*”.
2. W terminie 5 dni kalendarzowych od odbioru I etapu zamówienia Wykonawca prześle Zamawiającemu projekt materiałów szkoleniowych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag do materiałów szkoleniowych. Wykonawca opracuje materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.
3. Zamawiający prześle do Wykonawcy listę uczestników szkolenia wraz adresami e-mail.
4. Najpóźniej 5 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem pierwszego webinaru Wykonawca przedstawi Zamawiającemu agendę szkolenia do akceptacji. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag do agendy szkolenia. Szkolenie powinno być zorganizowane w godzinach między 9.00 a 16.00. Dzień szkolenia będzie trwał min. 6 godzin szkoleniowych, gdzie jedna godzina szkoleniowa wynosi 60 min. Wykonawca zapewni podczas szkolenia dwie krótkie przerwy – każda trwająca 15 min i jedną dłuższą przerwę (obiadową) – trwającą 30 min.
5. Najpóźniej 1 dzień przed datą przeprowadzenia każdego webinaru Wykonawca prześle do uczestników szkolenia materiały szkoleniowe i link z dostępem do szkolenia.

6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do monitorowania przebiegu szkolenia.
7. W terminie 3 dni od przeprowadzenia każdego z webinaru Wykonawca prześle drogą elektroniczną do jego uczestników imienne certyfikaty odbycia szkolenia.
8. W terminie 14 dni od zakończenia ostatniego webinaru Zamawiający dokona odbioru II etapu Zamówienia.

Realizacja szkoleń w ramach II etapu Zamówienia nie może wykraczać poza 31.12.2022 r.

Zobowiązania Wykonawcy:

- zapewnienie wykwalifikowanego personelu do przeprowadzenia szkolenia,
- realizacja zadań określonych w harmonogramie realizacji II etapu Zamówienia,
- przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym treści i formy materiałów szkoleniowych. Wykonawca uzyska e-mailową akceptację materiałów szkoleniowych od Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszego webinaru,
- przygotowanie agendy szkolenia i uzyskania akceptacji agendy przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo konsultowania programu szkolenia z Wykonawcą. Wykonawca uzyska e-mailową akceptację agendy szkolenia przed rozpoczęciem pierwszego webinaru,
- przeprowadzenie szkoleń online w ustalonych z Zamawiającym terminach, w oparciu o zaakceptowany program szkoleń i zapewnienie platformy do wideokonferencji umożliwiającej udział w szkoleniach oraz zapewnienie osoby odpowiedzialnej za obsługę techniczną każdego szkolenia⁴. Platforma musi zapewnić możliwość niezakłóconego, aktywnego udziału co najmniej 50 uczestników szkolenia.
- prowadzenie listy obecności uczestników szkoleń, którą będzie mailowe potwierdzenie uczestnictwa przez uczestników szkoleń, raport z platformy, na której były realizowane szkolenia lub inna lista pozwalająca na identyfikację uczestników szkoleń,
- przeprowadzenie szkoleń przez trenerów uczestniczących w realizacji I etapu zamówienia oraz wykazanych w ofercie Wykonawcy,
- przekazanie materiałów szkoleniowych każdemu uczestnikowi w formie elektronicznej w terminie określonym w harmonogramie,

⁴ Zapewnienie osoby odpowiedzialnej za obsługę techniczną każdego szkolenia stanowi warunek udziału w Zamówieniu.

- przekazanie uczestnikom każdego szkolenia do wypełnienia arkusza indywidualnej oceny szkolenia (dalej: AIOS). Wzór AIOS zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego na wskazany przez niego adres e-mail przed rozpoczęciem szkolenia dla pierwszej grupy.
- przygotowanie i przesłanie wszystkim uczestnikom szkoleń imiennych zaświadczeń o ukończeniu szkolenia w terminie określonym w harmonogramie. Zaświadczenie powinno zawierać co najmniej temat szkolenia, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, imię i nazwisko trenera a także podpis i pieczętę Wykonawcy). Wykonawca uzyska e-mailową akceptację wzoru zaświadczenia od Zamawiającego przed rozpoczęciem szkoleń. Certyfikaty w formie elektronicznej w formacie .pdf zostaną wysłane na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego. : SekretariatDIR@mfipr.gov.pl i Aneta.Sianko-Wawrzyniecka@mfipr.gov.pl.
- Przesłanie Zamawiającemu nie później, niż 7 dni kalendarzowych po zakończeniu ostatniego szkolenia raportu w wersji elektronicznej. Raport, z podziałem na konkretne grupy szkoleniowe, będzie zawierać:
 - 1) potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu,
 - 2) skany zaświadczeń o ukończeniu szkoleń,
 - 3) raport ewaluacyjny, opracowany na podstawie wyników AIOS. Wzór raportu ewaluacyjnego zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego niezwłocznie po zawarciu umowy.
- Zamawiający przewiduje konieczność dostosowania materiałów szkoleniowych dla niektórych pracowników zgodnie ze „Standardami dostępności dla polityki spójności 2014-2020”, które stanowią załącznik nr 2 do „Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020”⁵. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności przygotowania takich materiałów szkoleniowych, najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia dla grupy szkoleniowej, w której wymagane będą ww. materiały szkoleniowe.

Termin wykonania oraz sposób odbioru zamówienia

⁵ Dokument dostępny: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytyczne-w-zakresie-realizacji-zasady-rownosci-szans-i-niedyskryminacji-oraz-zasady-rownosci-szans/>.

- 1) Wynagrodzenie za realizację II etapu będzie przysługiwało Wykonawcy za faktyczną liczbę przeprowadzonych szkoleń (wg stawki za szkolenie zgodnej z ofertą Wykonawcy).
- 2) Płatność za realizację zamówienia będzie dokonana w 2 transzach tj. po:
 - a. dokonaniu odbioru przez Zamawiającego I etapu zamówienia, co zostanie potwierdzone poprzez podpisanie protokołu odbioru dokumentu pt. „*Standardy obsługi Wnioskodawcy i Beneficjenta FENG*”.
 - b. zakończeniu realizacji wszystkich szkoleń określonych przez Zamawiającego, co zostanie potwierdzone podpisaniem przez Zamawiającego protokołu odbioru.
- 3) Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując usługę będzie przestrzegał przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1062) i nie naruszy praw osób trzecich (w tym autorskich praw majątkowych), a przekazane Zamawiającemu utwory będą wolne od obciążeń prawami tych osób.
- 4) W ramach wynagrodzenia Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do utworów i udziela Zamawiającemu zezwolenia na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.

2. Wymagania i doświadczenie Wykonawcy

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie), należycie wykonali co najmniej 2 usługi, z których każda polegała na opracowaniu standardów obsługi klienta.
- dysponują zespołem składającym się z co najmniej 4 osób, które będą skierowane do realizacji zamówienia, dającymi rękojmię jego należytej realizacji, w ramach którego:
 - a) jedna osoba pełniąca funkcję kierownika zespołu, w okresie ostatnich 5 lat kierowała pracami zespołu dot. opracowania standardów obsługi klienta i uczestniczyła w co najmniej 3 usługach polegających na tworzeniu standardów,
 - b) co najmniej jedna osoba posiadająca doświadczenie we wdrażaniu projektów unijnych,
 - c) co najmniej jedna osoba uczestniczyła w przygotowaniu co najmniej 2 usług polegających na tworzeniu standardów obsługi klienta,

- d) co najmniej jedna osoba, która w okresie 3 lat przeprowadziła 3 szkolenia z zakresu wdrażania projektów unijnych/rozliczania projektów/stosowania standardów obsługi klienta.

Osoby skierowane do realizacji zamówienia powinny być zaangażowane zarówno w realizację I jak i II etapu zamówienia.

3. Dodatkowe informacje

- 1) Wycena powinna być wyrażona w złotych polskich,
- 2) Wycenę należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zł/gr).
- 3) Wycena powinna obejmować pełny zakres prac określonych w zapytaniu oraz uwzględniać wszystkie koszty z nimi związane.

- 4. Powyższe zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. Złożenie zapytania o szacunkowy koszt, jak też otrzymanie w jego wyniku odpowiedzi nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).**
- 5. Wycena powinna być złożona na załączonym formularzu szacunkowej wyceny.**