Załącznik nr 1 do Umowy nr [●]

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie, zorganizowanie i przeprowadzenie przez podmiot akredytowany przez podmiot kontrolujący nadawanie certyfikatów ITIL® (aktualnie **Axelos**), szkoleń w trybie zdalnym (online) z zakresu:

1. **ITIL® Foundation (v4)**, przy czym szkolenia z tego zakresu odbędą się w ośmiu turach, dla uzyskania certyfikatu ITIL® w tej kategorii przez w sumie nie więcej niż 55 osób;
2. **ITIL®4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS)**, przy czym szkolenia z tego zakresu odbędą się w dwóch turach, dla uzyskania certyfikatu ITIL® w tej kategorii przez w sumie nie więcej niż 5 osób;
3. **ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT (HVIT)**, przy czym szkolenia z tego zakresu odbędą się w dwóch turach, dla uzyskania certyfikatu ITIL® w tej kategorii przez w sumie nie więcej niż 5 osób.

Liczba osób biorących udział w szkoleniu w ramach danej grupy szkoleniowej wyniesie:

1. dla szkolenia ITIL® Foundation (v4) nie więcej niż 7 osób.
2. dla szkolenia ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) nie więcej niż 3 osoby.
3. dla szkolenia ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT (HVIT) nie więcej niż 3 osoby.
4. **Termin realizacji zamówienia**

Szkolenia zrealizowane zostaną w terminie 7 miesięcy od daty zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Termin realizacji poszczególnych szkoleń (tur) zostanie uzgodniony między Stronami w trybie roboczym (po zawarciu Umowy), przy czym:

1. odstępy między terminami poszczególnych szkoleń (bez względu na kategorię) wyniosą co najmniej 2 tygodnie;
2. odstępy między chronologicznie czwartym szkoleniem z kategorii ITIL® Foundation (v4) a chronologicznie pierwszym szkoleniem z kategorii ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support (CDS) wyniesie co najmniej 3 tygodnie;
3. odstępy między chronologicznie szóstym szkoleniem z kategorii ITIL® Foundation (v4) a chronologicznie pierwszym szkoleniem z kategorii ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT (HVIT) wyniesie co najmniej 3 tygodnie;
4. terminy szkoleń dla poszczególnych grup szkoleniowych (bez względu na kategorię) nie mogą się pokrywać (wykluczone jest szkolenie jednocześnie więcej niż jednej grupy szkoleniowej).
5. **Forma szkolenia**

Szkolenia zostaną zrealizowane w trybie zdalnym (online) z wykorzystaniem MS Teams, Zoom lub innej platformy (aplikacji) wskazanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego.

Szkolenia zostaną przeprowadzone w języku polskim, z tym zastrzeżeniem, że na wniosek Zamawiającego szkolenia jednej z grup szkoleniowych zostaną przeprowadzone w języku angielskiego. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności przeprowadzenia szkolenia w języku angielskim z wyprzedzeniem co najmniej 3 tygodni przed planowanym szkoleniem.

W terminie 14 dni od odbycia szkolenia, każda z osób biorących udział w szkoleniach otrzyma w postaci elektronicznej potwierdzenie udziału w danym szkoleniu.

Szkolenia zostaną przeprowadzone w języku polskim.

1. **Forma egzaminu**

W terminie 24 godzin od odbycia szkolenia, każda z osób, która wzięła udział w szkoleniu, otrzyma voucher uprawniający do przystąpienia do egzaminu. Termin realizacji vouchera (przystąpienia do egzaminu) wymaga uzgodnienia z wyprzedzeniem. Termin ważności vouchera wynosi 365 dni.

Egzaminy zostaną przeprowadzone w trybie zdalnym (online) z wykorzystaniem MS Teams, Zoom lub innej platformy (aplikacji) wskazanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego.

W terminie 30 dni od przeprowadzenia egzaminu, każda z osób, która przystąpiła do egzaminu i uzyskała pozytywny wynik, otrzyma w postaci elektronicznej odpowiedni certyfikat ITIL®.

Egzaminy zostaną przeprowadzone w języku polskim, względnie w języku angielskim (wg wyboru).

Próg zdawalności egzaminu (miara skuteczności przeprowadzonych szkoleń) wyniesie dla każdej z kategorii co najmniej **70%**.

1. **Czas trwania szkolenia**

Szkolenia i egzaminy muszą odbyć się w dni robocze w godzinach 8.00-16.00 (strefa czasowa dla Polski). Egzamin musi odbyć się poza czasem szkolenia.

Szkolenie danego uczestnika potrwa:

1. w kategorii ITIL® Foundation (v4): 2 dni szkoleniowe;
2. w kategorii ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support (CDS): 3 dni szkoleniowe;
3. w kategorii ITIL® Specialist: High Velocity IT (HVIT): 3 dni szkoleniowe.

Wykonawca w czasie szkoleniowym uwzględni po trzy 15-minutowe przerwy w ciągu danego dnia szkoleniowego.

1. **Przewidywany zakres szkolenia**
2. dla szkolenia w kategorii ITIL® Foundation (v4):
3. poznanie słownika ITIL;
4. obszary kompetencyjne zarządzania usługami IT oraz powstawanie wzajemnych interakcji pomiędzy nimi;
5. system wartości usług;
6. praktyki zarządzania usługami oraz wartościami;
7. omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych.
8. dla szkolenia w kategorii ITIL®4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS):
9. poprawa obecnych procesów;
10. omówienie kluczowych kwestii efektywnego zarządzania zespołem IT;
11. zoptymalizowanie wartości zarządzania kompetencjami oraz czasem pracy;
12. omówienie strategii biznesowej firmy na podstawie usług IT;
13. poznanie informacji nt. poprawienia oraz rozwinięcia usług w firmie IT;
14. informacji nt. integrowania z nowymi technologiami opierających się na metodach LEAN, AGILE oraz DevOps;
15. omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych.
16. dla szkolenia w kategorii ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT (HVIT):
17. prowadzenie oraz zarządzanie efektywną zmianą w organizacji;
18. wprowadzenie kultury ciągłych ulepszeń;
19. ułatwienia podejmowania decyzji;
20. kierownictwo wspierające zmiany;
21. ograniczanie strat w czasie wprowadzania innowacji;
22. innowacyjność przy efektywnym działaniu firmy;
23. omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych.
24. **Warunek dot. doświadczenia eksperta-trenera w ramach świadczonych usług**

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który wykaże, że:

1. posiada wykształcenie wyższe kierunkowe w obszarze kształcenia w zakresie IT;
2. posiada doświadczenie dydaktyczne;
3. posiada kwalifikacje trenerskie i instruktorskie;
4. posiada doświadczenie trenerskie;
5. posiada wiedzę w zakresie szkoleń objętych przedmiotem zamówienia;
6. znajomość języka angielskiego na poziomie C1/C2.

Zamawiający spełnienie warunku dotyczącego doświadczenia eksperta będzie weryfikował na podstawie oświadczenia Wykonawcy złożonego wraz z ofertą.

1. **Prezentacja szkoleniowa**

Dla podniesienia atrakcyjności szkoleń, Wykonawca udostępni materiały szkoleniowe oraz prezentację multimedialną, pochodzące od podmiotu kontrolującego nadawanie certyfikatów ITIL®, przy czym:

1. dla potrzeb szkolenia w kategorii ITIL® Foundation (v4): w języku polskim;
2. dla potrzeb szkolenia w kategorii ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support (CDS): w języku angielskim;
3. dla potrzeb szkolenia w kategorii ITIL® Specialist: High Velocity IT (HVIT): w języku angielskim.