



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Sprawa Nr GPI.271.31.2016

Płużnica, dnia 15.12.2016 r.

Do wszystkich Wykonawców

Zaproszenie do złożenia oferty

Zamawiający Gmina Płużnica w partnerstwie z Gminami Brodnica, Brzozie, Grudziądz, Górzno, Lisewo, Łasin, Płużnica, Wąbrzeźno i Zbiczno, zaprasza do złożenia oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie usługi przeprowadzenia szkoleń w zakresie tematycznym - "Zarządzanie satysfakcją klienta" oraz "Profesjonalna obsługa klienta" w projekcie pod nazwą "Urzędy online".

Zamówienie publiczne realizowane jest na mocy art. 4 pkt 8 Ustawy Prawo zamówień publicznych w oparciu o zapisy Kodeksu Cywilnego, Wytoczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach EFRR, EFS oraz FS na lata 2014 - 2010 oraz wewnętrzne zarządzenia Zamawiającego.

Przedmiotowe zadanie jest realizowane w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój Europejskiego Funduszu Społecznego Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne.

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia dla pracowników urzędów gmin z miejscowości: Brodnica, Brzozie, Grudziądz, Górzno, Lisewo, Łasin, Płużnica, Wąbrzeźno i Zbiczno, szkoleń tj: przeprowadzenie wykładów, uzupełnionych prezentacjami multimedialnymi, przeprowadzenie warsztatów oraz odpowiedzi na pytania uczestników sesji szkoleniowych w zakresie tematycznym "Zarządzanie satysfakcją klienta" oraz "Profesjonalna obsługa klienta". Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określony został w załączniku nr 1 do Zaproszenia.
2. Nazwy i kody dotyczące przedmiotu zamówienia określone we Wspólnym Słowniku Zamówień Publicznych (CPV):
 - 80500000 - 9 Usługi szkoleniowe.
3. Zamówienie będzie realizowane w terminie od dnia podpisania umowy (z zastrzeżeniem że nie wcześniej niż od dnia 2 stycznia 2017 r.) do dnia 31 maja 2017 roku.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych. Przedstawiona oferta musi obejmować w kalkulacji wszystkie koszty niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia.
5. Szczegółowy opis warunków realizacji zamówienia zawarty został w Ogólnych Warunkach Umowy stanowiących załącznik nr 3 do Zaproszenia.
6. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy są zdolni do należytego wykonania zamówienia i spełniają minimalne poziomy zdolności określone przez Zamawiającego:



- 1) Wykonawca w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał należycie co najmniej 2 usługi odpowiadające rodzajowo usługom w zakresie "Zarządzania satysfakcją klienta" każda ze wskazanych usług winna stanowić kwotę co najmniej 20.000,00 złotych i 2 usługi odpowiadające rodzajowo usługom w zakresie "Profesjonalnej obsłudze klienta", każda ze wskazanych usług winna stanowić kwotę co najmniej 30.000,00 złotych.
7. Wykonawca wraz z ofertą złoży:
 - 1) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji informacji o działalności gospodarczej wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
 - 2) wykaz usług wykonywanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał co najmniej 2 usługi odpowiadające rodzajowo usługom w zakresie "Zarządzania satysfakcją klienta" i 2 usługi odpowiadające rodzajowo usługom w zakresie "Profesjonalnej obsłudze klienta", wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane (załącznik nr 4 do Zaproszenia);
 - 3) harmonogram terminów przewidzianych do przeprowadzenia cyklu 36 szkoleń z uwzględnieniem czasookresu i pozostałych wymagań określonych w załączniku nr 1 do Zaproszenia;
 - 4) certyfikat/certyfikaty jakości usług (jeśli Wykonawca posiada).
8. Formularz ofertowy oraz pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie załączników do Zaproszenia winny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami co do ich treści.
9. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Oferta musi odpowiadać treści Zaproszenia. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej, zapewniającej pełną czytelność jej treści.
10. Termin składania ofert – **do dnia 23.12.2016 r. do godz. 10.00.**
11. W celu zapewnienia niezbędnego stanu integralności ofert, prosimy zaparafować każdą stronę oferty, dokonać numeracji stron lub kartek oraz całość spiąć lub zszyć.
12. Ofertę wraz z załącznikami, dokumentami i oświadczeniami należy złożyć w kopercie zamkniętej zabezpieczonej przed otwarciem bez uszkodzenia, gwarantując zachowanie poufności jej treści do terminu otwarcia ofert. Kopertę należy opisać hasłem:

**"Usługa przeprowadzenia szkoleń w zakresie tematycznym
"Zarządzanie satysfakcją klienta" oraz "Profesjonalna obsługa klienta"
– sprawa nr GPI.271.31.2016.
nie otwierać do dnia 23.12.2016 r. do godziny 10.00"**

Na kopercie umieścić należy w postaci pieczęci firmowej lub odręcznego napisu nazwę
Wykonawcy i jego adres, zgodnie z danymi rejestrowym (ewidencyjnymi).



13. Oferta oraz wszystkie załączniki do oferty stanowiące dokumenty i oświadczenia Wykonawcy nie mogą być złożone w innym języku niż język polski.
14. Oferta oraz dokumenty i oświadczenia Wykonawcy muszą być podpisane przez Wykonawcę lub inną/e osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy.
15. Poprawki w ofercie prosimy nanosić przez skreślenie błędnej treści lub kwoty, z utrzymaniem czytelności skreślonych wyrażen lub liczb, wpisanie treści poprawnej oraz złożenie podpisu osoby/osób podpisującej/podpisujących ofertę.
16. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
17. Oferta, której treść nie będzie odpowiadać treści Zaproszenia oraz brak w ofercie dokumentu/ów określonych w punkcie 7 wyżej spowoduje odrzucenie oferty.
18. Wykonawca może złożyć ofertę w jednej z n/w form:
 - 1) osobiście w siedzibie Zamawiającego - sekretariat, pokój nr 7A w godzinach pracy urzędu;
 - 2) przesłać na adres Zamawiającego tj.: Urząd Gminy w Płużnicy, 87 - 214 Płużnica.
19. Oferty złożone po terminie, wskazanym w punkcie 10, nie będą rozpatrywane.
20. Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty z ofert ważnych przy zastosowaniu kryterium:

1) Cena oferty (C_n) - 80 %

$$C_n = \frac{C_{of.n.}}{C_{of.b.}} \times 8 \text{ pkt.}$$

gdzie : C_n – liczba punktów za kryterium cena

C_{of.n.} – cena oferty najniższej

C_{of.b.} – cena oferty badanej

2) Posiadanie certyfikatu jakości usług (C_j) - 20 %

Ocenić będą posiadane przez Wykonawcę certyfikaty jakości usług w zakresie szkoleń związanych z tematyką szkolenia. Certyfikat musi być wystawiony dla Wykonawcy przez niezależny podmiot zajmujący się poświadczaniem zgodności działań Wykonawcy z normami jakościowymi (zapewnia wysoką jakość, dbałość o jakość, spełnia standardy, wyróżnia się na tle innych np. ISO, akredytacja, certyfikacja, itp.) w zakresie świadczenia usług szkoleniowych wraz z dowodem potwierdzającym jego posiadanie. Dowodem potwierdzającym posiadanie certyfikatu jest jego kserokopia. Kserokopię certyfikatu należy potwierdzić za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

Kryterium będzie punktowane zgodnie z poniższą punktacją:

- 2 certyfikaty – 2 punkty,
- 1 certyfikat – 1 punkt,
- niewykazanie żadnego certyfikatu – 0 punktów.



Wykonawca uzyska łącznie liczbę punktów (**Pł** – punktacja łączna) za kryterium ceny i posiadanie certyfikatu jakości usług według wzoru:

$$Pł = Cn + Cj$$

Oferta, która spełni wszystkie warunki i wymagania oraz uzyska najwyższą liczbę punktów, obliczoną wg powyższego wzoru, zostanie uznana za najkorzystniejszą.

Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

21. Oferta, która spełni wszystkie warunki i wymagania oraz uzyska najwyższą liczbę punktów, zostanie uznana za najkorzystniejszą.
22. Wykonawca składający ofertę będzie z nią związany przez okres 30 dni liczony od terminu składania ofert.
23. Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Wykonawcami jest p. Beata Dudziak, tel. 530 033 531.
24. Informacja o wyborze oferty zostanie opublikowana na stronie Zamawiającego www.pluznica.pl. – /BIP – postępowania do 30 000 Euro - zalecana przeglądarka Interent Explorer/ oraz na stronie <https://bazakonkurencyjnosci.funduszeuropejskie.gov.pl>

/-/ WÓJT GMINY



Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia w projekcie pn. „Urzędy onlline”, realizowanego w ramach Działania 2.18 Wysokiej jakości usługi informacyjne Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój jest usługa przeprowadzenia dla pracowników urzędów gmin z miejscowości: Brodnica, Brzozie, Grudziądz, Górzno, Lisewo, Łasin, Płużnica, Wąbrzeźno i Zbiczno, szkoleń tj: przeprowadzenie wykładów, uzupełnionych prezentacjami multimedialnymi, przeprowadzenie warsztatów oraz odpowiedzi na pytania uczestników sesji szkoleniowych w zakresie tematycznym jak niżej:

1) „Zarządzanie satysfakcją klienta”

- a) Termin szkolenia: luty - maj 2017 r.;
- b) Miejsce szkolenia: sala szkoleniowa lub inny obiekt na terenie gminy Brzozie, Brodnica, Górzno, Lisewo, Łasin, Grudziądz, Płużnica, Wąbrzeźno, Zbiczno;
- c) Forma szkolenia: wykładowo - warsztatowa (case study);
- d) Liczba szkoleń: 18;
- e) Całkowita liczba uczestników szkolenia: 180 osób (po 10 osób na 1 szkoleniu);
- f) Wymiar czasowy: jeden dzień – 8 godzin szkoleniowych (z wyłączeniem przerw kawowych);

Uwaga - 1 godzina szkoleniowa = 45 minut;

g) Ramowy program szkolenia:

- koncepcja klienta jako konsumenta usług urzędu;
- w jaki sposób klienci postrzegają pracę urzędów, jakie czynniki wpływają na percepcję zarówno pracowników jak i usług urzędu, a także co decyduje o ostatecznym zadowoleniu klienta;
- metody i techniki badania oczekiwań klientów i satysfakcji klientów z wykorzystaniem narzędzi informatycznych, a także dowiedzą się które z nich zastosować w zależności od potrzeb i możliwości urzędu;
- koncepcja zarządzania satysfakcją klienta, a także posiadają podstawowe umiejętności z zakresu komunikacji z klientem z wykorzystaniem narzędzi informatycznych.

2) „Profesjonalna obsługa klienta”

- a) Termin szkolenia: luty - maj 2017 r.;
- b) Miejsce szkolenia: sala szkoleniowa lub inny obiekt na terenie gminy Brzozie, Brodnica, Górzno, Lisewo, Łasin, Grudziądz, Płużnica, Wąbrzeźno, Zbiczno;
- c) Forma szkolenia: wykładowo - warsztatowa (case study);
- d) Liczba szkoleń: 18;



- e) Całkowita liczba uczestników szkolenia: 180 osób (po 10 osób na 1 szkoleniu);
- f) Wymiar czasowy 1 szkolenia:
- dzień pierwszy – 6 godzin szkoleniowych (z wyłączeniem przerw kawowych);
 - dzień drugi – 6 godzin szkoleniowych (z wyłączeniem przerw kawowych);
- Uwaga - 1 godzina szkoleniowa = 45 minut;

g) Ramowy program szkolenia:

- charakterystyka klienta – kto to jest klient? Jaka jest różnica między klientem a obywatelem? Dlaczego każdy klient jest inny?
- w jaki sposób kształtowane są oczekiwania klientów, jakie czynniki wpływają na satysfakcję klientów i jak postrzega się działalność urzędu;
- komunikacja z klientem urzędu – z czego składa się proces komunikacji?
- jak się komunikować z poszczególnymi grupami klientów z wykorzystaniem narzędzi informatycznych;
- co to jest manipulacja i wywieranie wpływu i jak stosować postawę asertywną – czyli jak uniknąć konfliktu z klientem?;
- style komunikacji i budowa strategii komunikacji. Komunikacja werbalna i niewerbalna;
- narzędzia skutecznej komunikacji w tym narzędzia informatyczne.

2. Termin realizacji zamówienia, uczestnicy szkoleń:

- 1) zamówienie będzie realizowane w terminach od dnia podpisania umowy (z zastrzeżeniem że nie wcześniej niż od dnia 2 stycznia 2017 r.) do dnia 31 maja 2017 roku;
- 2) odbiór usług zostanie udokumentowany raportem ze szkolenia przygotowanym przez Wykonawcę. Raport będzie zawierał w szczególności:
 - a) imienne wskazanie pracowników Zamawiającego, którzy odbyli szkolenie;
 - b) omówienie trudności z jakim spotkał się Wykonawca przy realizacji umowy;
 - c) uwagi zgłoszone przez uczestników szkolenia co do treści szkolenia;
- 3) uczestnikami szkoleń będą pracownicy urzędów gmin z miejscowości: Brodnica, Brzozie, Grudziądz, Górzno, Lisewo, Łasin, Płużnica, Wąbrzeźno i Zbiczno.

3. Materiały szkoleniowe i dokumentacja szkoleniowa:

1) Materiały szkoleniowe:

- a) Wykonawca zobowiązany jest do opracowania materiałów szkoleniowych, w tym programu szkolenia, prezentacji multimedialnej, scenariusza przeprowadzenia warsztatów oraz innych materiałów, które Wykonawca uzna za konieczne do przeprowadzenia szkolenia. Materiały szkoleniowe muszą być adekwatne do omawianej tematyki szkolenia oraz poszerzone o zidentyfikowane luki kompetencyjne (tajemniczy klient);
- b) w terminie 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu, w formie elektronicznej, propozycję treści materiałów szkoleniowych. Zamawiający w ciągu 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia otrzymania, dokona akceptacji materiałów szkoleniowych lub wnieśnie uwagi. Wykonawca zobowiązany będzie do uwzględnienia uwag Zamawiającego lub uzasadni brak możliwości ich uwzględnienia. Materiały szkoleniowe przygotowane przez Wykonawcę muszą



uzyskać akceptację Zamawiającego nie później niż 7 dni przed pierwszym planowanym terminem rozpoczęcia szkolenia;

- c) Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania w formie papierowej, tj.: wydruk w kolorze i spięcie sztywną okładką wszystkich materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika szkolenia oraz jednego dodatkowego egzemplarza dla Zamawiającego. Wykonawca prześle materiały szkoleniowe wskazanemu przez Zamawiającego Gminnemu Specjaliście d.s. szkoleń w dniu szkolenia, przed rozpoczęciem zajęć;
- d) wszystkie materiały szkoleniowe winny być oznaczone logotypami i oznaczeniami właściwymi realizowanemu projektowi. Zamawiający w dniu podpisania umowy udostępni Wykonawcy właściwe logotypy i oznaczenia;

2) Dokumentacja szkoleniowa:

- a) Wykonawca zobowiązany będzie do przygotowania dokumentacji szkoleniowej w zakresie certyfikatów dla wszystkich uczestników szkolenia o odbytym szkoleniu, ze wskazaniem zakresu merytorycznego szkoleń. Certyfikaty muszą zostać oznaczone logotypami oraz informacją o współfinansowaniu szkolenia ze środków Unii Europejskiej, przy czym wzór certyfikatu potwierdzającego ukończenie szkolenia podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego. Certyfikaty uczestnictwa w szkoleniu przyznawane będą uczestnikom pod warunkiem obecności na szkoleniu. Wykonawca zobowiązany jest wykonać kopie wszystkich certyfikatów i przekazać je zamawiającemu;
- b) Wykonawca zobowiązany będzie do prowadzenia dziennika zajęć, otrzymanego od Zamawiającego.

4. Inne wymagania:

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia na każdym szkoleniu niezbędnego sprzętu technicznego i multimedialnego (ekran, projektor multimedialny, tablica typu flipchart z markerami);
- 2) Wykonawca przed przystąpieniem do szkoleń przeprowadzi badania jakości obsługi klienta z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient” wizytując każdy z partnerskich urzędów gminy o których mowa w pkt. 1 "Opisu przedmiotu zamówienia". Badanie będzie polegało m.in. na symulacji załatwiania spraw przez potencjalnych klientów, prośby o udzielanie wyjaśnień, analizy zachowań w typowych i nietypowych sytuacjach, obserwacji zachowań pracowników obsługujących klientów oraz reakcji klientów, ocena m. in. kultury języka, profesjonalizmu, orientacji na klienta. Potwierdzeniem z przeprowadzonego badania będzie pisemny raport, sporządzony przez Wykonawcę ze wskazaniem daty i miejsca przeprowadzonego badania.



Załącznik Nr 2 do Zaproszenia

Nazwa Wykonawcy

Adres Wykonawcy

nr tel. e-mail

FORMULARZ OFERTOWY

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie usługi przeprowadzenia szkoleń w zakresie tematycznym - "Zarządzanie satysfakcją klienta" oraz "Profesjonalna obsługa klienta", po zapoznaniu się z uwarunkowaniami zawartymi w Zaproszeniu oferuję/my wykonanie przedmiotu zamówienia za cenę:

Nazwa szkolenia	Cena brutto w PLN
Zarządzanie satysfakcją klienta	
Profesjonalna obsługa klienta	
Wartość oferty brutto	

słownie złotych

Cena zawiera podatek VAT, w wysokości% **tj. w kwocie**

- 1) Oświadczamy, że cena podana w ofercie zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia.
- 2) Oferujemy wykonanie niniejszego zamówienia w terminach określonych w Zaproszeniu.
- 3) W przypadku udzielenia zamówienia zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanych przez Zamawiającego.
- 4) Oświadczamy, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

....., dnia

.....
(podpis Wykonawcy/ osoby upoważnionej)*

* - niepotrzebna skreślić



Załącznik Nr 3 do Zaproszenia

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Umowa zawarta w dniu roku w Płużnicy pomiędzy Gminą Płużnica, 87 – 214 Płużnica, zwaną dalej Zamawiającym, reprezentowaną przez:

Wójta Gminy Płużnica – Marcina SKONIECZKA
przy kontrasygnacie Skarbnika – Anny MAZUR,

a
zwanym dalej Wykonawcą..

Umowa została zawarta na podstawie oferty złożonej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego realizowanego na mocy art. 4 pkt 8 Ustawy Prawo zamówień publicznych w oparciu o zapisy Kodeksu Cywilnego oraz wewnętrzne zarządzenia Zamawiającego.

Umowa jest realizowana w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój Europejskiego Funduszu Społecznego Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne.

§ 1

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługę przeprowadzenia szkoleń dla pracowników urzędów gmin z miejscowości: Brodnica, Brzozie, Grudziądz, Górzno, Lisewo, Łasin, Płużnica, Wąbrzeźno i Zbiczno w zakresie tematycznym:
 - 1) "Zarządzanie satysfakcją klienta";
 - 2) "Profesjonalna obsługa klienta".
2. Wykonanie przedmiotu umowy obejmuje:
 - 1) przeprowadzenie badania jakości obsługi klienta z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient” szkoleń przeprowadzi badania jakości obsługi klienta z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient”;
 - 2) przeprowadzenie wykładów uzupełnionych prezentacjami multimedialnymi;
 - 3) przeprowadzenie warsztatów;
 - 4) odpowiedzi na pytania uczestników sesji szkoleniowych;
 - 5) realizację zajęć zgodnie z zatwierdzonymi programami i harmonogramami;
 - 6) zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanej kadry szkolącej;
 - 7) zapewnienie materiałów szkoleniowych;
 - 8) prowadzenie dokumentacji szkoleniowej;
 - 9) przygotowanie i wydanie każdemu uczestnikowi szkolenia certyfikatu ukończenia szkolenia;
3. Szkolenia odbywać się będą w dni robocze. Zajęcia winny rozpocząć się nie wcześniej niż o godz. 8.00. Jedna godzina szkoleniowa = 45 minut. Zamawiający przewiduje dwie przerwy kawowe dla uczestników szkolenia.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania przedmiotu umowy z należytą starannością, z zastosowaniem wiedzy i umiejętności niezbędnych do profesjonalnego świadczenia usługi.



§ 2

1. **Umowa będzie realizowana w terminie od dnia podpisania umowy (z zastrzeżeniem że nie wcześniej niż od dnia 2 stycznia 2017 r.) do dnia 31 maja 2017 roku.**
2. Szkolenia będą odbywać się w miejscach wskazanych przez Zamawiającego i w terminach wynikających z harmonogramu przedstawionego w ofercie Wykonawcy.
3. Zamawiający dopuszcza zmianę terminów poszczególnych szkoleń w stosunku do terminów określonych w harmonogramie szkoleń. Zmiana taka może nastąpić na wniosek Zamawiającego lub Wykonawcy. Zmiana w tym zakresie nie stanowi zmiany warunków umowy.
4. Osobą odpowiedzialną za koordynację realizacji umowy ze strony Zamawiającego jest **p. Agnieszka Bernady, tel. 608 759 795.**
5. Osobą odpowiedzialną za koordynację realizacji umowy ze strony Wykonawcy jest p., tel.

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) świadczenia usług z najwyższą starannością;
 - 2) przeprowadzenia:
 - a) dla 180 osób, 18 jednodniowych, ośmiogodzinnych szkoleń w zakresie tematycznym określonym w § 1 ust 1 pkt 1 umowy;
 - b) dla 180 osób, 18 dwudniowych, sześciogodzinnych szkoleń w zakresie tematycznym określonym w § 1 ust 1 pkt 2 umowy;
 - 3) przedstawienia propozycji treści materiałów szkoleniowych w terminie 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia obowiązywania umowy w wersji elektronicznej na adres
 - 4) przeprowadzenia szkoleń i warsztatów w oparciu o zatwierdzone materiały szkoleniowe określone w załączniku nr 1 do umowy (obecny załącznik nr 1 do Zaproszenia);
 - 5) przygotowania dokumentacji szkoleniowej w zakresie certyfikatów ukończenia szkolenia dla każdego z uczestników i kopii dla Zamawiającego;
 - 6) prowadzenia dziennika zajęć zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
 - 7) zapewnienia na każdym szkoleniu niezbędnego sprzętu technicznego i multimedialnego (ekran, projektor multimedialny, tablica typu flipchart z markerami);
 - 8) zapewnienia transportu i wyżywienia dla trenera/trenerów wykonujących przedmiot umowy;
 - 9) sprawowania nadzoru merytorycznego nad realizacją warunków umowy;
 - 10) przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych koniecznych przy realizacji umowy;
 - 11) zapewnienia materiałów szkoleniowych (opatrzonych właściwymi logotypami) o których mowa z załączniku nr 1 do umowy w formie papierowej dla każdego uczestnika szkolenia oraz jednego dodatkowego egzemplarza dla Zamawiającego;
 - 12) pełnej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z zakresem określonym w niniejszej umowie.
2. Wykonawca oświadcza, że przed przystąpieniem do szkoleń przeprowadzi badania jakości obsługi klienta z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient” wizytując każdy



z partnerskich urzędów gminy o których mowa w pkt. 1 "Opisu przedmiotu zamówienia". Badanie będzie polegało m.in. na symulacji załatwiania spraw przez potencjalnych klientów, prośby o udzielanie wyjaśnień, analizy zachowań w typowych i nietypowych sytuacjach, obserwacji zachowań pracowników obsługujących klientów oraz reakcji klientów, ocena m. in. kultury języka, profesjonalizmu, orientacji na klienta. Potwierdzeniem z przeprowadzonego badania będzie pisemny raport, sporządzony przez Wykonawcę ze wskazaniem daty i miejsca przeprowadzonego badania.

3. Wykonawca oświadcza, że zapewni kwalifikacje, doświadczenie i umiejętności niezbędne do wykonania przedmiotu umowy. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia szkoleń i warsztatów przez osoby profesjonalnie do tego przygotowane, legitymujące się odpowiednią wiedzą, kompetencjami, doświadczeniem i właściwymi zezwoleniami lub uprawnieniami (jeśli dotyczy).
4. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia sali szkoleniowej lub innego obiektu na terenie każdej z gmin wyszczególnionych w § 1 ust 1 umowy oraz oznakowania pomieszczeń, w których będą prowadzone szkolenia;
 - 2) przygotowania i przekazania Wykonawcy dokumentacji szkoleniowej w zakresie dziennika zajęć, (dziennik zajęć będzie przekazywany Wykonawcy każdorazowo przed szkoleniem);
 - 3) przygotowania list obecności i ankiet ewaluacyjnych;
 - 4) zapewnienia uczestnikom szkoleń, podczas przerw serwisu kawowego;
 - 5) przekazania Wykonawcy w terminie podpisania umowy logotypów i oznaczeń niezbędnych do oznakowania materiałów opracowywanych przez Wykonawcę;
 - 6) zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 1;
 - 7) współpracowania z Wykonawcą na każdym etapie realizacji przedmiotu umowy.

§ 4

1. Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu, w terminie 3 dni kalendarzowych po zakończeniu każdego szkolenia dokumentację dotyczącą realizowanego szkolenia w tym:
 - 1) poprawnie i kompletnie uzupełniony dziennik zajęć;
 - 2) kopie wszystkich wydanych certyfikatów i listę wydanych certyfikatów z podpisem uczestnika szkolenia, który certyfikat otrzymał;
 - 3) przygotowany i podpisany przez Wykonawcę raport ze szkolenia.
2. Podstawą odbioru danego szkolenia jest uzyskanie średniej ocen z ankiet (przygotowanych przez Zamawiającego) oceniających na poziomie wyższym lub równym 50% w odniesieniu do przyjętej skali ocen.
3. W przypadku niezyskania przez Wykonawcę średniej o której mowa w ust 2 wyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkoleń uzupełniających, aż do uzyskania wymaganego poziomu oceny. Szkolenia uzupełniające Wykonawca przeprowadzi bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.

§ 5

1. Na podstawie art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922) Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania



danych osobowych uczestników szkolenia w niezbędnym zakresie w celu realizacji wszelkich obowiązków wobec Zamawiającego.

2. Przez przetwarzanie danych osobowych należy rozumieć, zgodnie z art. 7 pkt. 2 ustawy, o której mowa w ust. 1, „jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych takie jak zbieranie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych”.
3. Celem przetwarzania danych jest realizacja szkolenia, umożliwienie monitoringu, kontroli jego uczestników.
4. Ze strony Wykonawcy do przetwarzania danych dopuszczone mogą być jedynie osoby, które uzyskały imienne upoważnienie zgodnie z art. 37 ustawy, o której mowa w ust. 1, po podpisaniu oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy danych osobowych, do których osoby te uzyskają dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.
6. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie postanowień ustawy o których mowa w ust.1.

§ 6

1. W przypadku, gdy w związku z wykonywaniem niniejszej umowy Wykonawca stworzy utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 666) mają zastosowanie postanowienia niniejszego paragrafu.
2. W ramach wynagrodzenia określonego w niniejszej umowie, Wykonawca każdorazowo po przekazaniu Zamawiającemu utworów, o których mowa w ust. 1, przeniesie na Zamawiającego wszelkie majątkowe prawa autorskie do tych utworów, przy uwzględnieniu wszelkich pól eksploatacji wskazanych w ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. „o prawie autorskim i prawach pokrewnych”. Przeniesienie praw autorskich majątkowych obejmie tylko i wyłącznie utwory przygotowane celowo do realizacji przedmiotu niniejszej umowy i nie dotyczy materiałów zawodowych programów państwowych czy też materiałów obejmujących wytyczne odpowiednich instytucji oraz materiałów szkoleniowych i programów szkoleniowych wykorzystywanych w bieżącej działalności szkoleniowej prowadzonej przez Wykonawcę (w tym zakupionych gotowych publikacji). Zamawiający jest w szczególności uprawniony do rozporządzania i korzystania utworów na polach eksploatacji obejmujących:
 - 1) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu - tworzenie egzemplarzy utworu przy pomocy dowolnych technik, w tym drukowania, reprografii, zapisu magnetycznego, nagrań magnetofonowych, technik cyfrowych, na dowolnych nośnikach w tym w szczególności kasetach video, CD-romach, DVD, dyskietkach;
 - 2) wprowadzanie do pamięci komputera;
 - 3) w zakresie obrotu oryginałem utworu lub jego egzemplarzami – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału lub egzemplarzy;
 - 4) publiczne wykonanie, wystawienie, odtwarzanie, udostępnienie w Internecie lub innych sieciach informatycznych, wyświetlanie, nadawanie o raz inne publiczne udostępnianie



- w taki sposób, że dowolna osoba w wybranym miejscu i czasie może mieć do niego dostęp;
- 5) dokonywanie skrótów i zmian w utworze;
 - 6) dokonywanie przeróbek utworu i jego części;
 - 7) łączenie utworu albo jego części z innymi utworami.
3. Przeniesienie majątkowych praw autorskich obejmuje również zezwalanie Zmawiającemu na wykonanie zależnego prawa autorskiego.
 4. Do dnia przeniesienia autorskich praw majątkowych Wykonawca wykonuje je wyłącznie dla celów Projektu.

§ 7

1. Strony zobowiązują się do bezwzględnego zachowania poufności wszelkich informacji uzyskanych w trakcie realizacji niniejszej umowy i nie ujawniania ich osobom trzecim, zarówno w czasie trwania umowy, jak również po jej rozwiązaniu.
2. Każda ze Stron może ujawnić informacje, o których mowa w ust. 1 za zgodą drugiej Strony wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub w przypadkach określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Strony są odpowiedzialne za właściwe przechowywanie wszelkich dokumentów i materiałów, związanych z realizowanym przedmiotem umowy, tak aby w żaden sposób nie były dostępne dla osób postronnych

§ 8

1. Wartość niniejszej umowy, zawartej z Wykonawcą wybranym w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wynosi:
..... **zł netto + podatek VAT w wysokości**%, **co stanowi wartość**
..... **zł brutto, słownie:**, **gdzie:**

Lp.	Nazwa szkolenia	Cena brutto w PLN
1	Zarządzanie satysfakcją klienta	
2	Profesjonalna obsługa klienta	

2. Zapłata należności za wykonany przedmiot umowy nastąpi w formie polecenia przelewu z rachunku Zamawiającego **na rachunek bankowy Wykonawcy nr** umieszczony na fakturze w terminie 30 dni kalendarzowych, liczonych od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury, pod warunkiem spełnienia warunków umowy w zakresie określonym § 4 ust. 1 umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. W przypadku niedopełnienia zobowiązań w zakresie prawidłowości i kompletu wymaganych treścią umowy i wystawionych przez Wykonawcę dokumentów, Zamawiający wstrzyma się od zapłaty całości należności do czasu uzupełnienia dokumentów lub ich korekty, przy czym termin zapłaty liczyć się będzie



od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowych dokumentów.

5. Strony postanawiają, iż zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 9

1. Strony postanawiają, że obowiązującą je formą odszkodowania stanowią kary umowne, które będą naliczane w następujących wypadkach i wysokościach:
 - 1) za nieprzestrzeganie obowiązującego harmonogramu w wysokości 5% licząc od całkowitej kwoty brutto umowy wskazanej w § 8 ust. 1 umowy, za każdy udowodniony przypadek;
 - 2) za rozpoczęcie zajęć z opóźnieniem oraz zakończenie przed planowanym czasem w wysokości 5% licząc od całkowitej kwoty brutto umowy wskazanej w § 8 ust. 1 umowy, za każdy udowodniony przypadek;
 - 3) za działania lub zaniechania Wykonawcy które uniemożliwiły Zamawiającemu realizowanie umowy w wysokości 10% licząc od całkowitej kwoty brutto umowy wskazanej w § 8 ust. 1 umowy, za każdy udowodniony przypadek;
 - 4) za nieprzekazanie Zamawiającemu dokumentów poszkoleniowych w terminie określonym w § 4 ust. 1 umowy, w wysokości 10% licząc od całkowitej kwoty brutto umowy wskazanej w § 8 ust. 1 umowy, za każdy udowodniony przypadek.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu lub Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% całkowitej wartości brutto wskazanej w § 8 ust. 1 niniejszej umowy gdy Zamawiający lub Wykonawca odstąpi od umowy lub jej części z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca lub Zamawiający.
3. Jeżeli szkoda spowodowana niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przekroczy wartość zastrzeżonych kar umownych, bądź wynika z innych tytułów niż zastrzeżone, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.
4. Wykonawca nie może zwolnić się od odpowiedzialności względem Zamawiającego z tego powodu, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Wykonawcę było następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wobec Wykonawcy przez jego kooperantów.
5. Zamawiający ma prawo potrącenia równowartości naliczonych kar umownych z wynagrodzenia dla Wykonawcy.

§ 10

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy lub jej części w każdym przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę i naliczenia kary umownej określonej w sytuacjach przewidzianych w § 8 Umowy.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy lub jej części również w przypadku:
 - 1) zostanie otwarta likwidacja działalności Wykonawcy,
 - 2) Wykonawca rażąco naruszy postanowienia niniejszej umowy.
3. W przypadku odstąpienia od części umowy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.



4. wypowiedzenie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 11

1. Wszelkie zmiany w treści niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Wykonawca nie może powierzyć wykonania przedmiotu umowy innej osobie pod rygorem odstąpienia od umowy przez Zamawiającego.
3. Spory wynikłe z niniejszej umowy poddaje się rozstrzygnięciu sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Wszystkie przywołane w umowie załączniki stanowią jej integralną część.
6. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
7. Umowa została sporządzona w 3 jednobrzmiących egzemplarzach z przeznaczeniem:
Egz. Nr 1, 2 - Zamawiający,
Egz. Nr 3 - Wykonawca.



Załącznik Nr 4 do Zaproszenia

WYKAZ NALEŻYCI WYKONANYCH USŁUG

Lp.	Nazwa szkolenia - zakres szkolenia	Nazwa odbiorcy szkolenia	Termin realizacji szkolenia od-do	Wartość brutto realizowanej usługi w PLN