**ZAPYTANIE OFERTOWE**

**Nr TYF/04/2017, z dnia 02.10.2017 r.**

**Na usługę przeprowadzenia czterech kursów komputerowych, przygotowujących do uzyskania Europejskiego Certyfikatu Umiejętności Komputerowych Base oraz kursu pn.: „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi Klienta”, przygotowującego do egzaminu zewnętrznego. Kursy realizowane będą w ramach projektu:**

**„Wiedza i umiejętności dla zatrudnienia - podniesienie kompetencji społecznych oraz zawodowych osób niewidomych i słabo widzących”** w ramach Osi Priorytetowej VIII Integracja społeczna Działania 8.1 Aktywna integracja osób zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014 - 2020 (RPO WP 2014 - 2020) współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego. **Nr: RPPK.08.01.00-18-0095/16-00.**

**I. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO**

TYFLOKOM KAMIL KOWALCZYK

Ul. Wiejska 62 lok. 21, 26-600 Radom

NIP: 948-231-58-17, REGON: 141503230

**II**. **TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

Postępowanie o udzielenie zamówienia w oparciu o zasadę konkurencyjności określoną w Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020, Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju. Nie podlega przepisom ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Niniejsze zapytanie jest dostępne na stronie internetowej Zamawiającego: www.tyflokom.pl oraz na stronie www.bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl Zamówienie stanowiące przedmiot niniejszego postępowania jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego – Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014 - 2020, w ramach Osi Priorytetowej VIII Integracja społeczna Działania 8.1 Aktywna integracja osób zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym.

**III. NAZWA I KOD OKREŚLONE WE WSPÓLNYM SŁOWNIKU ZAMÓWIEŃ**

80533100-0 Usługi szkolenia komputerowego

80533200-1 Kursy komputerowe

80533000-9 Usługi zapoznawania użytkownika z obsługa komputera i usługi szkoleniowe

80500000-9 Usługi szkoleniowe

**IV. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Część 1:**

**Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie czterech kursów komputerowych, przygotowujących do uzyskania Europejskiego Certyfikatu Umiejętności Komputerowych Base.**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie kursów komputerowych, przygotowujących do uzyskania Europejskiego Certyfikatu Umiejętności Komputerowych Base dla 40 osób niewidomych i słabowidzących (4 grupy x 10 osób).

Kurs dla każdej z grup obejmuje 120 godzin dydaktycznych i realizowany jest przez dwóch Trenerów (trenera prowadzącego i trenera asystującego).

Ponadto każdy z wyłonionych w ramach postępowania Trenerów udzieli Uczestnikom Projektu konsultacji w liczbie godzin 20 (na jedną grupę).

Szkolenia realizowane będą na terenie Woj. Podkarpackiego.

Każdy kurs odbywać się będzie podczas czterech pięciodniowych zjazdów. Program kursu ustalony zgodnie z sylabusami udostępnionymi przez Polskie Towarzystwo Informatyczne.

**Część 2: Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie kursu pn.: „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi Klienta”, przygotowującego do egzaminu zewnętrznego.**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie kursu dla 1 grupy osób niewidomych i słabowidzących.

Kurs prowadzony będzie przez Trenera prowadzącego i Trenera asystującego.

Grupa składać się będzie z 10 Uczestników.

Kurs obejmuje 80 godzin.

Ramowy program:

Moduł 1 (40 godzin)

•Zapoznanie ze specyfiką zawodu

•Psychologiczne podstawy Telefonicznej i elektronicznej obsługi Klienta i komunikacji interpersonalnej

•Zasady prowadzenia rozmowy i negocjacji handlowej

•Zagadnienia prawne–ochrona danych osobowych

•Radzenie sobie ze stresem-trudny klient

•Dykcja i emisja głosu

•Organizacja i adaptacja stanowiska pracy,BHP

Moduł 2 (40 godzin)

•Rodzaje, obsługa i wykorzystanie aplikacji bazodanowych

•Zarządzanie bazami danych z wykorzystaniem oprogramowania tyfloinformatycznego

•Obsługa specjalistycznych aplikacji używanych w telemarketingu np.telematketing365.pl

•Prowadzenie rozmowy handlowej VOIP.

**V. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Część 1: od października 2017 do marca 2018 roku.

Część 2: maj – czerwiec 2018 roku.

**Zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych**

Zleceniobiorca zobowiązuje się do stosowania wytycznych horyzontalnych, wytycznych programowych oraz Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020.

**VI. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU OFERTOWYM**

O realizacją opisanych wyżej usług mogą się ubiegać Zleceniobiorcy - osoby fizyczne, osoby prawne albo jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którzy spełniają następujące warunki:

1. Posiadają uprawnienia do wykonywania działalności i czynności objętych przedmiotem zamówienia;
2. Dysponują kwalifikacjami/wykwalifikowaną kadrą z doświadczeniem w realizacji zadań zgodnych z przedmiotem zamówienia;
3. posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie niezbędne do wykonania zamówienia;
4. Trenerzy wyznaczeni do realizacji zadania posiadają:

**Wykształcenie i kwalifikacje:**

Część 1:minimum średnie i certyfikaty zgodne z wytycznymi ECDL lub wykształcenie wyższe kierunkowe.

Część 2: minimum średnie i certyfikaty/zaświadczenia potwierdzające kwalifikacje zgodne z tematyką kursu

**Doświadczenie:**

Część 1:

a) Trener prowadzący: Oferent powinien wykazać co najmniej 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących,

- w tym doświadczenie w realizacji szkoleń ECDL dla osób niewidomych i słabowidzących;

b) Trener asystujący: Oferent powinien wykazać co najmniej 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń komputerowych dla osób niewidomych lub słabowidzących;

 c) posiadają kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych.

 Zamawiający uzna kryteria za spełnione, gdy do oferty wraz z uzupełnionymi Załącznikami nr 1, 2, 3 (dla każdego z Wykonawców osobno) zostanie dołączone CV Trenerów potwierdzające spełnienie w/w warunków.

Część 2:

a) Moduł 1: Trener prowadzący: Oferent powinien wykazać co najmniej 2 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce.

Moduł 2: Trener prowadzący: Oferent powinien wykazać co najmniej 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

b) Moduł 1 i 2: Trener asystujący: Oferent powinien wykazać co najmniej 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń komputerowych dla osób niewidomych lub słabowidzących.

 c) posiadają kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych

 Zamawiający uzna kryteria za spełnione, gdy do oferty wraz z uzupełnionymi Załącznikami nr 1, 2, 3 (dla każdego z Wykonawców osobno) zostanie dołączone CV Trenerów potwierdzające spełnienie w/w warunków.

6. Z możliwości realizacji zamówienia wyłączeni są oferenci, którzy powiązani są z zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy osobowo lub kapitałowo, w szczególności poprzez:

a. Uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;

b. Posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;

c. Pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;

d. Pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

**VIII. Sposób przygotowania oferty**

1. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę.

2. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, powinna zawierać datę sporządzenia oraz czytelny podpis Oferenta.

3. Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych.

4. Cena w ofercie musi być podana w walucie polskiej i być ceną brutto.

**5. W skład oferty wchodzą:**

* formularz ofertowy (załącznik nr. 1);
* oświadczenie Oferenta o braku powiązań z zamawiającym (załącznik nr. 2);
* wykaz wykonanych szkoleń na rzecz osób niewidomych i słabowidzących przez każdego z wyznaczonych Trenerów (załącznik nr. 3) – osobny dla każdej części zamówienia;
* CV Trenerów;
* kopie dokumentów potwierdzających kwalifikacje i doświadczenie (dyplomy, świadectwa, certyfikaty, zaświadczenia o ukończonych szkoleniach, referencje itp.).

6. Osoba do kontaktu w sprawie oferty: Katarzyna Godlewska

e-mail: katarzyna.godlewska@tyflokom.pl

**IX KRYTERIA OCENY i OPIS SPOSOBU PRZYZNAWANIA PUNKTACJI**

1. Zamawiający dokona oceny ofert pod względem formalnym oraz zgodnie z treścią niniejszego zapytania ofertowego. W przypadku, gdy oferta nie będzie spełniać któregokolwiek z wymogów formalnych, zostanie odrzucona. Oferta złożona po terminie zostanie odrzucona bez rozpoznania (decyduje data wpływu oferty).. Zamawiający nie przewiduje procedury odwoławczej. Z tytułu odrzucenia oferty nie przysługują żadne roszczenia wobec Zamawiającego.

2. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów, stanowiącą sumę punktów uzyskanych w poszczególnych kryteriach oceny oferty.

3. Zleceniobiorcy biorący udział w postępowaniu zostaną poinformowani o wyniku postępowania.

4. Zamawiający oceni i porówna te oferty, które zostaną złożone w terminie określonym powyżej oraz będą przygotowane zgodnie z warunkami niniejszego zapytania ofertowego.

5. Przy wyborze Zleceniobiorcy/Zleceniobiorców Zamawiający będzie kierować się następującymi kryteriami:

1.Cena: 60 pkt.

Kryterium Cena (C) będzie oceniane w wyniku porównania najniższej oferowanej ceny (Cmin) z ceną podaną w ocenianej ofercie (Coof), tj:

C = Cmin. / Cof. x 60

2. Kompetencje Trenerów: 40 pkt

**Część 1 Zamówienia:**

**Trener Prowadzący:**

a) Liczba przeprowadzonych szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących w ciągu 3 ostatnich lat:

0 – 4 szkoleń – 0 pkt

5 – 8 szkoleń – 2 pkt

9 - 12 szkoleń – 4 pkt

13 - 16 szkoleń – 6 pkt

17 – 20 szkoleń – 8 pkt

Powyżej 20 szkoleń – 10 pkt.

b) Liczba zrealizowanych szkoleń ECDL dla osób niewidomych i słabowidzących:

0 – 2 szkoleń – 0 pkt

3 – 4 szkoleń – 10 pkt

5 – 6 szkoleń – 20 pkt

Powyżej 7 szkoleń – 30 pkt

**Trener Asystujący:**

Liczba przeprowadzonych szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących:

0 – 4 szkoleń – 0 pkt

5 – 6 szkoleń – 10 pkt

7 – 8 szkoleń – 20 pkt

9 – 10 szkoleń – 30 pkt

Powyżej 11 szkoleń – 40 pkt

**Część 2 zamówienia:**

**Trener Prowadzący:**

**Moduł 1:** Liczba przeprowadzonych szkoleń o tematyce zbieżnej z przedmiotem zamówienia:

0 – 2 szkoleń – 0 pkt

3 – 4 szkoleń – 10 pkt

5 – 6 szkoleń – 20 pkt

7 – 8 szkoleń – 30 pkt

Powyżej 9 szkoleń – 40 pkt

**Moduł 2:** Liczba przeprowadzonych szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących, zbieżnych przedmiotem zamówienia (moduł 2):

0 – 2 szkoleń – 0 pkt

3 – 6 szkoleń – 10 pkt

7 – 8 szkoleń – 20 pkt

9 – 10 szkoleń – 30 pkt

Powyżej 11 szkoleń – 40 pkt

**Trener Asystujący**

**Moduł 1 i 2** Liczba przeprowadzonych szkoleń komputerowych dla osób niewidomych i słabowidzących:

0 – 2 szkoleń – 0 pkt

3 – 6 szkoleń – 10 pkt

7 – 8 szkoleń – 20 pkt

9 – 10 szkoleń – 30 pkt

Powyżej 11 szkoleń – 40 pkt

Każda część oferty oceniana będzie oddzielnie.

W sytuacji uzyskania tej samej liczby punktów przez kilku Oferentów Zamawiający zastrzega sobie prawo do ustalenia dodatkowych kryteriów rozstrzygających:

Część 1:

a) realizacja szkoleń dla więcej niż jednej grupy:

b) elastyczność

Część 2

a) elastyczność

Powyższe kryteria będą używane jedynie w przypadku ofert które uzyskają jednakową liczbę punktów.

**X. Sposób składania oferty**

Oferty, sporządzone zgodnie z pkt. VIII, na formularzach załączonych przez Zamawiającego, wraz z wymaganymi załącznikami, składać należy w zamkniętej kopercie, (z dopiskiem: oferta - „Wiedza i umiejętności dla zatrudnienia - podniesienie kompetencji społecznych oraz zawodowych osób niewidomych i słabo widzących” – zapytanie ofertowe nr TYF/04/2017) **do dnia 10.10.2017 r., do godz. 15** **kurierem lub przesyłką pocztową** na adres siedziby Zamawiającego: TYFLOKOM Kamil Kowalczyk, ul. Wiejska 62 lok. 21, 26-600 Radom, (decyduje data wpływu oferty)

lub pocztą elektroniczną, na adres: **zamowienia@tyflokom.pl**

Oferty, które wpłyną do siedziby Zamawiającego po wyznaczonym terminie składania ofert, nie będą brane pod uwagę przy ocenie ofert.

**XI. Dodatkowe informacje**

1. Zamawiający udzieli zamówienia Oferentowi/Oferentom, którego/których oferta/y spełnia/ją wymagania zawarte w niniejszym zapytaniu ofertowym.

2. Termin związania ofertą wynosi: 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert określonego w ramach Zapytania Ofertowego.

3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do podpisania umów z kilkoma Oferentami (którzy uzyskają największą liczbę punktów) tak, aby możliwe było zapewnienie pełnej obsady kadrowej na wszystkich planowanych do realizacji szkoleniach.

Z uwagi na fakt, iż Zamawiający nie jest zobowiązany do stosowania przepisów Ustawy Prawo zamówień publicznych, wybór Wykonawcy nastąpi z zachowaniem zasady uczciwej konkurencji i równego traktowania, prowadzonego zgodnie z zasadą konkurencyjności określoną w Wytycznych w zakresie kwalifikowania wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.

**XI. WARUNKI ZMIANY UMOWY**

1) Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia istotnych zmian postanowień zawartej umowy z wybranym Wykonawcą w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy. Dopuszczalne będą zmiany, dotyczące w szczególności:

- zmiany jakichkolwiek rozporządzeń i przepisów i innych dokumentów, w tym dokumentów programowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego, mających wpływ na realizację umowy,

- zmiany terminu i harmonogramu realizacji usług w zakresie przedmiotu zamówienia,

- ostatecznej ilości Uczestników/Uczestniczek Projektu,

- zmiany terminu płatności,

- zmiany miejsca i terminu realizacji usługi w zakresie przedmiotu zamówienia,

- zmiany organizacyjnej polegającej na zmianie osób, wykonawców i innych podmiotów współpracujących przy realizacji zamówienia pod warunkiem, że ich uprawnienia i doświadczenie nie są gorsze od tych, jakie posiadają podmioty zamieniane. Zmiany te mogą nastąpić z przyczyn organizacyjnych pod warunkiem, że ww. osoby i podmioty spełniają wszystkie wymogi wynikające z zapytania ofertowego i złożonej oferty.

**XII. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści umowy**

1. Wykonawca zobowiązany będzie realizować zamówienie w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie województwa podkarpackiego.
2. Płatność będzie dokonywana po każdym miesiącu realizacji zamówienia wyłącznie za faktyczną liczbę zrealizowanych usług.
3. Zamawiający zastrzega, że wynagrodzenie za realizację zamówienia może ulec proporcjonalnemu zmniejszeniu ze względu na zmniejszoną liczbę uczestników.
4. Zamawiający zastrzega, a Wykonawca wyraża zgodę na to, że terminy zapłaty wynagrodzenia, uzależnione są od otrzymania środków finansowych przez Zamawiającego od Instytucji Pośredniczącej w ramach realizowanego projektu. Zapłata wynagrodzenia następuje w terminach określonych umowie, jednakże nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania środków finansowych przez Zamawiającego od Instytucji Pośredniczącej, na podstawie prawidłowo wystawionego rachunku. Wystąpienie sytuacji, o której mowa wyżej nie stanowi opóźnienia w rozumieniu art. 481 kodeksu cywilnego.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli Wykonawcy w zakresie prawidłowości wykonywanych ustaleń niniejszej umowy.
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji przedmiotu umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 5 % wartości umowy za każda stwierdzoną nieprawidłowość.
7. W wypadku niewykonywania zamówienia w terminach ustalonych z Wykonawcą lub określonych w umowie, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 200,00 zł za każdy dzień opóźnienia.
8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania swoich pracowników, a także osób, z którymi współpracuje przy realizacji przedmiotu niniejszej umowy, jak za swoje własne.
9. W przypadku, gdy szkoda powstała u Zamawiającego będzie przewyższała wysokość kar umownych określonych w umowie, Zamawiający będzie mógł dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

**XIII. ZAMÓWIENIA UZUPEŁNIAJĄCE:**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość udzielenia wybranemu w wyniku przeprowadzonej procedury wyboru wykonawcy zamówienia uzupełniającego w wysokości nieprzekraczającej 50% wartości zamówienia publicznego określonego w umowie zawartej w wykonawcę w następstwie niniejszego postępowania. Przedmiot zamówienia uzupełniającego będzie zgodny z przedmiotem zamówienia podstawowego.

**XIV. INFORMACJE DODATKOWE**

1. Sposób porozumiewania się z Zamawiającym – e-mail, droga pisemna i telefoniczna
2. Od niniejszego postępowania nie przysługują środki odwoławcze.
3. Zamawiający zastrzega, że może unieważnić postępowanie w każdym momencie jego trwania i po jego zakończeniu.
4. Zamawiający wymaga zaoferowania terminu płatności faktury nie krótszego niż 30 dni od dnia jej przedłożenia. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przedłużenia ww. terminu płatności w przypadku braku środków na koncie bankowym wyodrębnionym do realizacji Projektu.