

Myślenice, 18.09.2023r.

ROZEZNANIE OFERTOWE Nr RPRZ.551.13.2023

1. Powiatowy Urząd Pracy w Myślenicach, 32-400 Myślenice, ul Drogowców 2 zaprasza do złożenia oferty na:

2. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest usługa szkoleniowa, polegająca na zorganizowaniu 1 edycji 60 godzinnego (po 45 min.) szkolenia pn. „**Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca (z obsługą kas fiskalnych)**” i przeszkoleniu łącznie 5 osób bezrobotnych posiadających zróżnicowane wykształcenie (począwszy od podstawowego), zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Myślenicach.

Kod CPV: 80530000-8

Celem szkolenia jest uzyskanie kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”

Wymagane efekty uczenia się:

Lp.	Poszczególne efekty uczenia się:	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
1.	Nawiązuje kontakt z klientem	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta; - wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; - omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem; - przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej; - tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji.
2.	Identyfikuje potrzeby klienta	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania; - formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta; - formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta; - weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę.
3.	Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami	<ul style="list-style-type: none"> - dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta; - wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty;

	klienta	<ul style="list-style-type: none"> - uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku; - formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; - omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta; - wymienia powody poszerzenia sprzedaży; - formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta.
4.	Finalizuje transakcję sprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> - omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży; - informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą.
5.	Prowadzi obsługę posprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> - omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji; - wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu); - realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.
6.	Obsługa kas fiskalnych	<ul style="list-style-type: none"> - Przygotowanie kasy do prowadzenia sprzedaży; - Sprzedaż kasami fiskalnymi.
		RAZEM

Metody stosowane w walidacji:

Etap weryfikacji efektów uczenia się wymaga zastosowania następujących metod:

- test wiedzy,
- rozmowa,
- symulacja.

Na etapie weryfikacji należy wykorzystać wszystkie te metody. Test wiedzy nie może przekraczać 1/3 łącznego czasu weryfikacji efektów uczenia się. Długość trwania weryfikacji efektów uczenia się wynosi 3 godziny.

Certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia winien zawierać: logotyp projektu w wersji kolorowej, numer z rejestru, imię i nazwisko oraz PESEL uczestnika szkolenia, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, nazwę instytucji szkoleniowej przeprowadzającej szkolenie, formę i nazwę szkolenia, okres trwania szkolenia (od... do...), miejsce i datę wydania zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia i uzyskania kwalifikacji, tematy i wymiar godzin zajęć edukacyjnych, podpis osoby upoważnionej przez instytucję szkoleniową przeprowadzającą szkolenie.

Do rozeznania ofertowego proszę dołączyć wzór dokumentu zawierający powyższe wymagania (zgodny ze standardami dostępności).

Niedołączenie w/w wzoru lub opracowanie wzoru niezgodnego z powyższymi założeniami skutkuje odrzuceniem oferty.

Program szkolenia winien być dostosowany do wymaganych efektów uczenia się.

Organizacja szkolenia:

1. Szkolenie winno być zorganizowane na terenie Myślenic.

2. Organizacja szkolenia winna spełniać standardy dostępności określone dla polityki spójności na lata 2021-2027, opisane szczegółowo w załączniku nr 2 do Wytucznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.
3. **W przypadku udziału w szkoleniach osób o szczególnych potrzebach, wymagane będzie dostosowanie infrastruktury do potrzeb tych osób.**
4. Przeprowadzenie zajęć w dni robocze od poniedziałku do piątku, a w razie konieczności w sobotę.
5. Organizacja szkolenia wg planu nauczania obejmującego przeciętnie nie mniej niż 25 godzin zegarowych w tygodniu.
6. Organizacja szkolenia w godzinach skrajnych od 8.00 do 20.00 przy założeniu, że ilość godzin dydaktycznych (bez przerw) nie przekracza 8 godzin zegarowych dziennie.
7. Łączna ilość czasu przeznaczona na przerwy w ciągu jednego dnia nie przekroczy 60 minut.
8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia każdemu uczestnikowi materiałów szkoleniowych (np. literatury, książek materiałów piśmienniczych).
9. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia każdemu uczestnikowi stanowiska, które umożliwi swobodne wykonywanie zadań, a ponadto do zapewnienia im podczas zajęć zimnych, ciepłych napoi tj. kawy, herbaty, soku oraz poczęstunku tj. ciastka, drożdżówki, kanapki (do wyboru).
10. Zamawiający nie dopuszcza prowadzenia zajęć w formie kształcenia na odległość.

Zamówienie współfinansowane będzie ze środków:

Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021-2027

3. Termin realizacji zamówienia:

Październik 2023r.

4. Okres gwarancji: nie dotyczy

5. Miejsce i termin złożenia oferty:

Powiatowy Urząd Pracy, ul. Drogowców 2, 32-400 Myślenice, (Sekretariat, pokój nr 4) – w terminie do dnia 26.09.2023r.

O tym, czy oferta została złożona w terminie decyduje data wpływu oferty do zamawiającego.

6. Cena i inne kryteria:

1) Kryterium Cena – waga 70%:

Cena najniższa za przeszkolenie
5 osób spośród badanych ofert

Liczba punktów oferty badanej = $\frac{\text{Cena najniższa za przeszkolenie 5 osób spośród badanych ofert}}{\text{Cena badana za przeszkolenie 5 osób}} \times 70$

2) Kryterium Posiadanie przez instytucje szkoleniowe certyfikatu jakości usług – waga 10%

- a) za posiadania więcej niż jednego certyfikatu jakości usług – 10 pkt.
- b) za posiadanie jednego certyfikatu – 5 pkt.
- c) za brak certyfikatu – 0 pkt.

Certyfikat jakości usług może dotyczyć zarówno kierunku szkolenia obejmujący przedmiot zamówienia jak również Wykonawcy jako instytucji szkoleniowej świadczącej usługi szkoleniowe.

- 3) Kryterium Liczba wykładowców wskazanych do realizacji zamówienia – waga 10%:
- a) trzech i więcej – 10 pkt.
 - b) dwóch – 5 pkt.
 - c) jeden – 0 pkt.
- 4) Kryterium organizacji egzaminu poprawkowego i na kogo koszt – waga 10%:
- a) Organizacja egzaminu na koszt jednostki szkolącej – 10 pkt.
 - b) Organizacja egzaminu na koszt kursanta – 1 pkt.
 - c) Jednostka nie organizuje egzaminu poprawkowego – 0 pkt.

Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w każdym kryterium.

Wszystkie pola przeznaczone do wpisu winny być wypełnione.

Niewypełnienie pustego pola formularza uniemożliwia ocenę oferty, dlatego w przypadku braku informacji mających wpływ na ocenę należy wpisać np. „-”.

Nie wybranie odpowiedzi „TAK/NIE” w którymkolwiek polu formularza, traktowane jest jako odpowiedź NIE.

Odpowiedź NIE, wiąże się z uznaniem oferty za niespełniającą wymagania zamawiającego, a tym samym oferta taka nie będzie brana pod uwagę przy punktacji i wyborze.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie najwyższą liczbę punktów.

7. Warunki płatności:

Podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury za zleconą edycję szkolenia stanowić będzie Protokół odbioru usługi sporządzony po przeprowadzeniu każdej edycji szkolenia.

Zapłata zostanie dokonana przelewem w terminie do 14 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze.

8. Osoba upoważniona do kontaktu z wykonawcami

- 1) Barbara Tomal – doradca klienta – pośrednik pracy, tel. 12 372 96-20
- 2) Anna Ochender-Strzelec – specjalista ds. rozwoju zawodowego, tel. 12 372 96-20

9. Sposób przygotowania oferty:

- 1) ofertę należy sporządzić w formie pisemnej, w języku polskim;

2) inne wymogi:

- formularze rozeznania ofertowego muszą być podpisane (imienna pieczęć i podpis) przez Wykonawcę,
- kserokopie certyfikatów jakości usług muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem

10. Kryteria wyboru wykonawcy zamówienia

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie najwyższą liczbę punktów.

11. Klauzula informacyjna nt. przetwarzania danych osobowych w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego:

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, Powiatowy Urząd Pracy w Myślenicach informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowy Urząd Pracy w Myślenicach, (zwany dalej Urzędem) mający siedzibę przy ul. Drogowców 2, 32-400 Myślenice, tel. 12372-96-04.
2. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny. Jednak odmowa podania danych osobowych skutkuje brakiem możliwości udzielenia pomocy przez Urząd.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - o realizacji zadań przez Urząd i wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - o realizacji zadań przez Urząd i wykonywania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. e RODO.
4. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - o Podmioty publiczne – na podstawie przepisów prawa;
 - o Podmioty prywatne – na podstawie przepisów prawa, w przypadku korzystania z różnych form aktywizacji osób bezrobotnych lub poszukujących pracy;
 - o Podmioty, które przetwarzają dane osobowe na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
5. Pani/Pana dane osobowe związane z realizacją zadania publicznego będą przechowywane:
 - o dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy – przez okres trwania rejestracji w Urzędzie i przez okres obowiązkowego przechowywania dokumentacji związanej z rejestracją osoby bezrobotnej/poszukującej pracy, ustalonym zgodnie z odrębnymi przepisami, w tym zgodnie z obowiązującym Rzeczym Wykazem Akt;
 - o dla pracodawców – przez okres niezbędny do zakończenia danej formy wsparcia oraz w obowiązkowym okresie przechowywania dokumentacji archiwalnej ustalonej zgodnie z odrębnymi przepisami.

6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawienia i sprostowania oraz w zakresie wynikających z przepisów do ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
7. Prawa osób, których dane osobowe są przetwarzane przez Urząd do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych Organem nadzorczym w zakresie przetwarzania danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna Pani/Pan, że dane te są przetwarzane niezgodnie z przepisami prawa.

Inspektorem Ochrony Danych w Urzędzie jest Pani Iwona Cygan-Opyt.

W sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych w Urzędzie można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych wysyłając wiadomość pisemnie na adres siedziby Urzędu lub na adres poczty elektronicznej: iod@praca.myslenice.pl.

Z up. STAROSTY
mgr Izabela Cygan-Młynarczyk
DYREKTOR
Powiatowego Urzędu Pracy
w Myslenicach

.....
data i podpis dyrektora PUP