



ZAPYTANIE OFERTOWE

I. Nazwa Zamawiającego:

Politechnika Gdańska
ul. Narutowicza 11/12
80-233 Gdańsk

II. Zamawiający, Politechnika Gdańska, ul. G. Narutowicza 11/12, 80-233 Gdańsk, zaprasza do złożenia oferty na przeprowadzenie szkolenia pn. Specjalista Centrum Wsparcia w ramach projektu eUczelnia, o wartości nieprzekraczającej równowartości kwoty 14 000 euro, wg formularza stanowiącego załącznik 1 do niniejszego zapytania ofertowego.

Projekt jest finansowany z UE w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007-2013 – działanie 2.2.2.

Zamawiający informuje, że szkolenie ma charakter kształcenia zawodowego i jest w całości finansowane ze środków publicznych.

III. Opis przedmiotu zamówienia: Opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 3 do zapytania ofertowego.

IV. Termin realizacji zamówienia:

Wymiar czasowy: 1 dzień

Dni robocze (od poniedziałku do piątku) 6 h dziennie (w godzinach 9:00-15:00)

Liczba osób: 10

(Podział na grupy: 1 grupa po 10 osób)

Profil uczestników: pracownicy Politechniki Gdańskiej zajmujący się obsługą użytkowników systemów informatycznych.

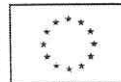
Termin: marzec 2014

Miejsce: Siedziba zamawiającego - Politechnika Gdańska.

V. Opis sposobu obliczenia ceny:

1. Przy obliczaniu ceny oferty Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić wszystkie wymagania, związane z realizacją zamówienia ująć wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu zamówienia.
2. Cenę oferty należy określić w wartości netto oraz brutto w PLN, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku i wpisać w odpowiednie miejsce na druku OFERTA (załącznik nr 1 do zapytania ofertowego).
3. Cenę oferty Wykonawca oblicza na podstawie formularza cenowego, który Wykonawca musi złożyć wraz z ofertą. Cenę określoną w formularzu cenowym Wykonawca przenosi do odpowiedniego miejsca na druku OFERTA.
4. Jeżeli przy obliczeniu ceny Wykonawca pominie usługi, których wykonanie jest niezbędne przy realizacji przedmiotu zamówienia, nie zostaną one dodatkowo opłacone po ich wykonaniu, gdyż Zamawiający uważać będzie, iż zostały one ujęte w cenie oferty.
5. Ceną oferty jest cena brutto podana na druku „Oferta”.
6. Cena oferty musi być podana cyframi i słownie.
7. Cena oferty będzie obowiązywać przez cały okres związania ofertą, nie będzie podlegała negocjacji i będzie wiążąca dla stron umowy.
8. Cena podana przez Wykonawcę w ofercie nie będzie zmieniana w trakcie realizacji zamówienia i nie będzie podlegała waloryzacji.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



9. Wszelkie rozliczenia, pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, będą prowadzone w PLN.
10. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, rozliczenia będą dokonywane wyłącznie z pełnomocnikiem.

VI. Kryteria oceny ofert

Przy wyborze oferty zamawiający będzie kierował się następującym kryterium:

Cena oferty – 100%

- VII. Ofertę należy przesłać na załączonym druku stanowiącym załącznik 1 do zapytania ofertowego wraz z formularzem cenowym stanowiącym załącznik nr 4 do zapytania ofertowego, do dnia 13.03.2014 r., do godziny 12:00**
na adres Zamawiającego: Politechnika Gdańska Skrzydło „B” Gmachu Głównego, pok. 212,
ul. Narutowicza 11/12, 80-233 Gdańsk, z dopiskiem
„Szkolenie pn. Specjalista Centrum Wsparcia w ramach projektu eUczelnia” bądź na adres e-mail:
euczelnia.pzp@pg.gda.pl, lub faks: 58 374-29-13

ZASTĘPCA KANCLERZA
DS. ZOBOWIĄZANIE INFORMACYJNYCH
POLITECHNIKI GDAŃSKIEJ

Mohitah

.....
(podpis kierownika zamawiającego lub osoby upoważnionej)

Załączniki:

- 1) oferta
- 2) wzór umowy
- 3) opis przedmiotu zamówienia
- 4) formularz cenowy
- 5) wzór protokołu zdawczo-odbiorczego



(nazwa i adres wykonawcy)

OFERTA

Zamawiający:
Politechnika Gdańska
ul. Narutowicza 11/12
80-233 Gdańsk

- Nawiązując do zapytania ofertowego dotyczącego złożenia oferty na przeprowadzenie szkolenia pn. Specjalista Centrum Wsparcia w ramach projektu eUczelnia o wartości nieprzekraczającej równowartości kwoty 14 000 euro.
- My niżej podpisani:

imię nazwisko

imię nazwisko

działający w imieniu i na rzecz:

Pełna nazwa :	
e-mail:	
Adres:	
REGON nr	NIP nr
Nr telefonu:	Nr faksu:
Nazwa banku:	Nr rachunku bankowego:

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z zapisami w załączniku nr 3 do zapytania ofertowego, za cenę:

brutto PLN (słownie PLN:)
łącznie z podatkiem VAT

zgodnie z formularzem cenowym stanowiącym załącznik nr 4 do zapytania ofertowego.

- Oświadczamy**, że wykonamy zamówienie w terminach wskazanych w pkt IV zapytania ofertowego.
- Oświadczamy**, że zapoznaliśmy się z postanowieniami umowy, która stanowi załącznik 2 do zapytania ofertowego. Nie wnosimy do jej treści zastrzeżeń. Zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na określonych w niej warunkach, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- Akceptujemy** warunki płatności wskazane w umowie stanowiącej załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.
- Okres ważności oferty wynosi**

....., dn.

.....
(podpis i pieczęć wykonawcy)



§ 1

Przedmiot umowy.

1. Przedmiotem umowy jest usługa polegająca na realizacji szkoleń pn. Specjalista Centrum Wsparcia w ramach projektu eUczelnia.
2. Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy zawiera załącznik nr 1 do umowy i stanowi integralną część niniejszej umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy określony w załączniku nr 1 do umowy jest wykonywany z należytą starannością.

§ 2

Terminy umowne.

1. Szkolenia będą zrealizowane w ciągu jednego dnia roboczego, w siedzibie zamawiającego. Dokładny termin szkolenia zostanie ustalony z Wykonawcą 7 dni przed terminem realizacji szkolenia.
2. Przewidywany termin realizacji szkolenia to marzec 2014. Strony oświadczają, że termin może ulec zmianie.
3. Koszty dojazdu prowadzącego szkolenie do siedziby Zamawiającego pokrywa Wykonawca.
4. Jeżeli z przyczyn zależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego poszczególne szkolenia nie będą mogły odbyć się w ustalonym terminie, Strony zostaną o tym fakcie poinformowane min. z trzydniowym wyprzedzeniem, a nowy termin będzie ustalony i zaakceptowany przez Strony.

§ 3

Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, zgodnie ze złożoną ofertą, strony ustalają wynagrodzenie w kwocie brutto: PLN, (słownie:).
2. Wynagrodzenie określone w ust.1 niniejszego paragrafu jest wynagrodzeniem stałym i zgodnym ze złożoną ofertą i obejmuje wszystkie elementy cenotwórcze, wynikające z zakresu i sposobu realizacji przedmiotu umowy, które zostały określone w zapytaniu ofertowym.
3. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
4. Faktura za wykonane usługi będzie wystawiona po zakończeniu szkolenia przeprowadzonego zgodnie z umową i bez zastrzeżeń Zamawiającego oraz wydaniu uczestnikom certyfikatów jego ukończenia.
5. Podstawę do wystawienia powyższej faktury będzie stanowił podpisany bez uwag przez obie strony protokół zdawczo-odbiorczy z realizacji usługi.
6. Zapłata za wykonane usługi nastąpi przelewem na podstawie prawidłowo wystawionej faktury w terminie 21 dni od dnia jej otrzymania przez Zamawiającego.
7. Za dzień zapłaty uważać się będzie dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

§ 4

Kary umowne i odstąpienie od umowy

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 15% wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 niniejszej umowy
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne za opóźnienie w przystąpieniu do realizacji szkolenia w wysokości 2% wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 niniejszej umowy za każdy dzień opóźnienia liczonego od upływu terminu ustalonego z Wykonawcą zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszej umowy.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



Załącznik nr 3
Załącznik nr 1 do umowy

OPZ SZKOLENIE pn.

Specjalista Centrum Wsparcia

Wymiar czasowy: 1 dzień

Dni robocze (od poniedziałku do piątku) 6 h dziennie (w godzinach 9:00-15:00)

Liczba osób: 10

(Podział na grupy: 1 grupa po 10 osób)

Profil uczestników: pracownicy Politechniki Gdańskiej zajmujący się obsługą użytkowników systemów informatycznych.

Termin: marzec 2014

Miejsce: Siedziba zamawiającego - Politechnika Gdańska.

Zamawiający poinformuje Wykonawcę o dokładnym terminie szkolenia na 7 dni przed jego rozpoczęciem.

Zamawiający zapewni salę, rzutnik oraz dostęp do sieci Wi-Fi.

Na czas szkolenia Zamawiający nie zapewnia wyżywienia, noclegu ani transportu do siedziby Zamawiającego.

Wymagania dotyczące realizacji szkolenia:

1. Zakres szkolenia:

- Umiejętności komunikacji różnymi kanałami (tekstowy, telefoniczny, osobisty);
- Umiejętności postępowania w sytuacjach konfliktowych;
- Rozmowa z trudnym lub niechętnym do współpracy klientem;
- Umiejętność rozpoznania faktycznych potrzeb klienta;
- Rozmowa z klientem o niskim stopniu zaawansowania;
- Umiejętności rozpoznawania i rozwiązywania problemów;
- Umiejętność krytycznego myślenia i asertywnego podejścia;
- Umiejętność organizowania czasu pracy
- Sposoby na walkę ze stresem

Szkolenia muszą mieć charakter wykładowy i warsztatowy. Warsztaty powinny zająć 30 – 60 minut, mogą ograniczać się do kilku prostych scenariuszy zgłoszeń).

2. Rezultaty:

Uczestnik po ukończeniu szkolenia umie:

- Sprawnie komunikować się za pomocą dowolnego kanału
- Panować nad kierunkiem rozmowy (zwłaszcza z trudnym klientem)
- Efektywnie pozyskiwać informacje niezbędne do rozwiązania problemu, zwłaszcza od klienta o niskim stopniu zaawansowania
- Rozwiązywać problemy lub przekazywać konkretne informacje w trakcie rozwiązywania problemu przez inną jednostkę
- W umiejętny i asertywny sposób udzielić informacji o braku możliwości realizacji zgłoszenia
- Zakończyć rozwiązywanie zgłoszenia w sposób, który satysfakcjonuje klienta i pozostawia dobre wrażenie
- Efektywnie wykorzystywać czas, planować pracę i realizować ten plan
- Radzić sobie ze stresem

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



3. W ramach realizacji usługi szkoleniowej trener będzie zobowiązany do:

- a) opracowania programu, prezentacji, materiałów szkoleniowych zgodnie ze standardem graficznym zamawiającego i uwzględniającym wymagania projektów dofinansowanych z EFRR
- b) poinformowania uczestników o źródle finansowania szkolenia
- c) dostarczenia uczestnikom materiałów w wersji papierowej i elektronicznej w języku polskim
- d) sprawdzenia listy obecności każdego dnia szkolenia
- e) przeprowadzenia wśród uczestników szkolenia opracowanych przez Zamawiającego ankiet i zwróceniu ich do Biura Projektu
- f) opracowania raportu ewaluacyjnego w języku polskim na podstawie ankiet po przeprowadzonym szkoleniu
 - raport ewaluacyjny musi być dostarczony do Zamawiającego (do Biura Projektów) w ciągu 10 dni kalendarzowych od dnia zakończenia szkolenia. Treści ankiet, które stanowią część raportu ewaluacyjnego zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego najpóźniej w dniu rozpoczęcia szkolenia.
 - ewaluację należy przeprowadzić w oparciu o kryteria: trafność, efektywność, skuteczność, spójność, oddziaływanie, trwałość
- g) przygotowania imiennych certyfikatów dla uczestników szkolenia
- h) na każde szkolenie trener powinien przybyć min. 30 minut przed rozpoczęciem, sprawdzić stan środowiska pracy oraz przeprowadzić szkolenia zgodnie z ustalonym harmonogramem godzinowym
- i) trener posiada własny komputer szkoleniowy
- j) trener sam pokrywa koszty dojazdu, wyżywienia i noclegu na czas trwania szkolenia

4. Wymagania wobec Wykonawcy:

- a) min. roczne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu wsparcia użytkowników w organizacjach
- b) doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla pracowników uczelni wyższych lub/i jednostek edukacyjnych



Formularz cenowy

Lp.	Przedmiot zamówienia	Wartość netto [PLN]	Wartość brutto [PLN]
1	Przeprowadzenie szkoleń pn. Specjalista Centrum Wsparcia		
	Razem		

....., dn.

.....
(podpis i pieczętka wykonawcy)



....., dn.....

PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY - WZÓR

Stwierdza się, że zgodnie z treścią Umowy z dnia, której przedmiotem jest przeprowadzenie szkoleń pn. Specjalista Centrum Wsparcia w ramach projektu eUczelnia, powyższy przedmiot umowy został zrealizowany zgodnie/ niezgodnie z umową.

Uwagi:

Przedmiot Umowy został zrealizowany bez zastrzeżeń.

ZAMAWIAJĄCY po otrzymaniu faktury dokona przelewu na konto WYKONAWCY.

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla ZAMAWIAJĄCEGO I WYKONAWCY.

STRONA PRZEKAZUJĄCA

STRONA ODBIERAJĄCA

.....

.....