

(„część opisowa”)

Lublin, dnia 30.10.2025 r.

Fundacja FLOW
ul. Szewska 6
20-086 Lublin

**ROZEZNANIE RYNKU -
SZKOLENIE ZAWODOWE – OBSŁUGA KLIENTA Z ELEMENTAMI PRACY BIUROWEJ**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Fundacja FLOW, ul. Szewska 6, 20-086 Lublin na terenie miasta Lublin, w ramach realizacji projektu „Aktywni na 6 z plusem II” planuje zrealizowanie USŁUGI, tj. **przeprowadzenie szkolenia zawodowego wraz z egzaminem zewnętrznym dla 8 Beneficjentów Ostatecznych projektu (BO), osób niepełnosprawnych z terenów województwa lubelskiego.**

Przedmiotem zamówienia jest wybór Wykonawcy Usługi:

Organizacja szkolenia zawodowego dla 8 osób, tj. 1 grupy szkoleniowej – „Obsługa klienta z elementami pracy biurowej” wraz z egzaminem zewnętrznym. Szkolenia w wymiarze „Obsługa klienta z elementami pracy biurowej” wraz z egzaminem zewnętrznym – 66 godzin zegarowych na grupę średnio 11 spotkań po śr. 6 h/dzień.

Łącznie **66 godzin zegarowych** (1h = 60 min.) w ramach umowy. Terminy spotkań będą indywidualnie ustalane z Uczestnikami/czkami projektu, według potrzeb i możliwości danej grupy. Spotkania będą odbywały się na terenie miasta Lublin, w salach zapewnionych przez Zamawiającego, na podstawie bieżących harmonogramów.

Szkolenia zawodowe: szkolenia zostały dobrane zgodnie z diagnozą potrzeb, Indywidualnym Planem drogi życiowej i Indywidualnym Planem Działania i dostosowane do preferencji i możliwości Beneficjenta Ostatecznego i do aktualnych trendów na rynku pracy. Szkolenia kończą się uzyskaniem dokumentu potwierdzającego kwalifikacje BO. Ukończenie zadania warunkuje min. 80% frekwencji na zajęciach oraz podejście do egzaminu zewnętrznego.

Szkolenie prowadzić będzie do uzyskania przez Beneficjenta Ostatecznego kwalifikacji potwierdzonych odpowiednim dokumentem.

Kod CPV: 80530000-8 - Usługi szkolenia zawodowego.

Przedmiotem zamówienia jest oszacowanie kosztów przeprowadzenia ww. usługi. W związku z powyższym prosimy o wycenę kosztów zrealizowania całości ww. usługi, na który to koszt poza wyżej wymienionymi wymaganiami składają się w szczególności obowiązki:

1) Kompleksowe przeprowadzenie szkolenia, tj.:

- Organizacja i przeprowadzenie dla wszystkich Uczestników/czek projektu wskazanego Szkolenia zawodowego w formie spotkań grupowych.
- Opracowanie programu szkolenia określającego szczegółową tematykę szkolenia, zachowując wymaganą liczbę godzin.

- Prowadzenie zajęć w formie teoretycznej i praktycznej.
- Zapewnienie każdemu Uczestnikowi/czce materiałów szkoleniowych – skrypt szkoleniowy, teczka, notes.
- Efektem szkolenia będzie nabycie kwalifikacji (konkretnych efektów uczenia się uzyskanych w toku szkolenia) potwierdzonych odpowiednim dokumentem wydanym po pozytywnie zdanym egzaminie zewnętrznym. Szkolenie zakończy się uzyskaniem przez Uczestnika/czkę od Wykonawcy dokumentów (certyfikatu, zaświadczenia o ukończeniu kursu) zawierających informację na temat uzyskanych przez Uczestnika kwalifikacji, zakresie, programie i liczbie godzin szkolenia. Wykonawca przekaże Zamawiającemu kserokopię ww. dokumentów potwierdzonych za zgodność z oryginałem.
- Przygotowanie i przeprowadzenie po zakończonym szkoleniu zawodowym egzaminu zewnętrznego z tematyki szkolenia zawodowego „**Obsługa klienta z elementami pracy biurowej**” prowadzącego do uzyskania kwalifikacji. Wszystkie koszty administracyjne związane z organizacją egzaminu i wydaniem certyfikatów pokrywa Wykonawca.
- Rzetelna i terminowa, zgodna z wymogami projektowymi realizacja szkolenia, w tym prowadzenie dokumentacji, w szczególności opracowanie materiałów szkoleniowych, prowadzenie list obecności, przeprowadzanie testów początkowych i końcowych sprawdzających wiedzę UP, przygotowanie zestawienia wyników testów wiedzy, wydanie zaświadczeń UP, którzy ukończą szkolenie zawierających informacje o zakresie i liczbie godzin szkolenia, prowadzenie rejestru wydanych zaświadczeń, prowadzenie dzienników zajęć, przedstawienie Zamawiającemu programów nauczania i potwierdzeń odbioru przez UP materiałów szkoleniowych, z uwzględnieniem dodatkowych wymagań Zamawiającego zgłaszanych podczas zajęć, dotyczących indywidualnych potrzeb UP, programu, zawartości merytorycznej i sposobu prowadzenia.
- Oznaczenie sal oraz budynków, w których prowadzone będą zajęcia zgodnie z zasadami wskazanymi przez Zamawiającego.
- Zapewnienie zaplecza technicznego do zapewnienia sprawnej i jakościowej realizacji szkoleń (w pełni wyposażonej sali szkoleniowej z wyposażeniem niezbędnym do realizacji szkoleń, sala oraz architektura budynku zapewniają dostęp dla osób z niepełnosprawnością ruchową w przypadku takich potrzeb).
- Szkolenie zostanie przeprowadzone łącznie dla 8 Uczestników. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany ostatecznej ilości Uczestników szkolenia na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego.
- Zapewnienie poczęstunku podczas szkolenia –tj. przerwa kawowa obejmująca np. kawę, herbatę, wodę, mleko, cukier, drobne słone lub słodkie przekąski typu paluszki lub kruche ciastka – w ilości wystarczającej dla 8UP oraz obiadu: dwudaniowy obiad (zupa i drugie danie) tj. zupa, (co najmniej 300 ml na jednego UP), porcja mięsa (co najmniej 150 gramów na jednego UP), ziemniaki (co najmniej 150 gramów na jednego UP) lub ryż/kasza (co najmniej 150 gramów na jednego UP) lub frytki (co najmniej 150 gramów na jednego UP), surówka (co najmniej 150 gramów na jednego UP) oraz napój tj. gorąca kawa, gorąca herbata, woda gazowana i niegazowana (co najmniej 0,5 litra na jednego UP), cukier, śmietanka do kawy, cytryna – w ilości wystarczającej dla 8UP.
- Zapewnienie wszystkim Uczestnikom/czkom szkolenia (8 osób) w trakcie realizacji szkolenia oraz w trakcie realizacji egzaminu ubezpieczenia NNW.
- Przygotowanie i przeprowadzenie na początku i na końcu szkolenia testu sprawdzającego poziom wiedzy oraz stworzenie przez trenera na podstawie wyników testu raportu po przeprowadzonych zajęciach dotyczącego postępu w nauce tj. wzrostu wiedzy Uczestników/czek projektu.
- Przygotowanie i przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej – ankieta oceniająca jakość zrealizowanego szkolenia przeprowadzona na ostatnich zajęciach.

- W razie konieczności Wykonawca zastosuje usprawnienia wynikające z potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Bieżące informowanie telefonicznie lub email Zamawiającego o wszelkich nieprawidłowościach w realizacji wsparcia – zwłaszcza o nieobecności UP, rezygnacjach lub innego rodzaju problemach lub zaległościach mających wpływ na prawidłowe realizowanie wsparcia.
- Umożliwienie przeprowadzenia kontroli/monitoringu przez Zamawiającego lub PFRON w dowolnie wybranym momencie.
- Realizacja przedmiotu zamówienia w miejscu i czasie określonym przez Zamawiającego, w oparciu o harmonogram, uaktualniany w odniesieniu do możliwości i potrzeb UP.
- Przekazywanie Zamawiającemu wszelkiej oryginalnej dokumentacji związanej z prowadzeniem szkoleń w terminie do 5 dni roboczych po zakończonym szkoleniu, a zeskanowanych dokumentów na każde wezwanie Zamawiającego.
- Informowanie UP o współfinansowaniu szkolenia ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
- Prawidłową i efektywną realizację powierzonych zadań.
- Prowadzenie zajęć zgodnie z zasadą równości kobiet i mężczyzn oraz niedyskryminacji, stosowanie języka wrażliwego na płeć, wykluczenie stereotypowego podejścia do realizacji zadania w stosunku do kobiet i mężczyzn oraz osób z niepełnosprawnościami.
- Realizację usługi z zachowaniem zasady zrównoważonego rozwoju oraz zasada „nie czynić poważnych szkód” poprzez: oszczędny wydruk dokumentów i materiałów np. obustronne drukowanie i kopiowanie dokumentów, drukowanie tylko tych dokumentów, które są niezbędne do prawidłowej realizacji działań w projekcie; drukowanie w kolorze, tylko wtedy gdy jest to niezbędne (jako domyślne będzie ustawiony druk w szarości); zmniejszenie jakości wydruku - ustawienie opcji oszczędności tonera; dążenie do wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (na tyle na ile jest to możliwe); konsultowanie dokumentów w wersji elektronicznej; w miarę możliwości wykorzystywanie sal do prowadzenia zajęć zaprojektowanych w systemie energooszczędnym;- wyłączanie urządzeń biurowych z prądu (m.in. urządzenia wielofunkcyjne, niszczarka, laptop) po zakończeniu pracy; gaszenie światła w pomieszczeniach nieużywanych, po zakończeniu pracy;- świadome użytkowanie klimatyzacji (wietrzenie pomieszczeń poprzez otwieranie okien, aby utrzymać właściwą temperaturę w pokoju); odpowiednie sterowanie ogrzewaniem (np. otwarcie okien zamiast włączania klimatyzacji, wyłączanie nieużywanych sprzętów, wykorzystywanie naturalnego oświetlenia itp., poszanowanie środowiska
- Sporządzanie i przekazywanie Zamawiającemu po przeprowadzeniu szkoleń protokołu wskazującego prawidłowe wykonanie zadań.
- Wykonywanie dodatkowych czynności administracyjnych związanych z prowadzeniem zajęć, w tym: rozprowadzanie wśród UP materiałów przekazanych przez Zamawiającego, zbieranie od UP dokumentów uprawniających do uczestnictwa w zajęciach, oznaczenie materiałów szkoleniowych zgodnie z zasadami wskazanymi przez PFRON.

2) Termin realizacji:

Usługa będzie realizowana w okresie: **listopad 2025r.**

Zastrzegamy możliwość przesunięcia harmonogramu i okresu realizacji usługi.

3) **Miejsce realizacji szkolenia:** miasto Lublin w województwie lubelskim w miejscu dostosowanym do potrzeb Uczestników/czek.

4) Wymagania wobec Wykonawcy:

- a) Posiadanie wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS) prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.

- b) Posiadanie niezbędnej wiedzy i doświadczenia niezbędnego do przeprowadzenia szkolenia zawodowego, tj. Zrealizowali łącznie min. 66 godzin usług szkoleniowych o tematyce pokrewnej z zamówieniem opisanym w niniejszym rozeznaniu lub równoważnych w okresie trzech lat przed upływem terminu składania oferty, a jeżeli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy – w tym okresie). Przez usługi szkoleniowe równoważne rozumie się usługi szkoleniowe o zakresie przedmiotowym zbliżonym do tematyki szkoleń ww.
- c) Zapewnienie trenera (spełniającego poniższe wymagania) legitymującego się:
- Wykształceniem wyższym/ zawodowym lub certyfikatami/zaświadczeniami/innymi dokumentami umożliwiającymi przeprowadzenie danego wsparcia wymaganymi dla danej tematyki szkolenia
- oraz
- Doświadczeniem w prowadzeniu wsparcia z danej tematyki, przy czym minimalne doświadczenie zawodowe w wykonywaniu obowiązków zawodowych w danej dziedzinie nie jest krótsze niż 2 lata, lub co najmniej 150 przepracowanych godzin w przeciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania oferty, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie.

Zamawiający ma prawo do każdorazowej weryfikacji osób wskazanych przez Wykonawcę, jako trener pod kątem spełnienia wymagań, określonych powyżej oraz wyrażenia sprzeciwu, co do możliwości prowadzenia przez tę osobę zajęć (w przypadku, gdy Zamawiający poweźmie wątpliwości, co do spełniania przez tę osobę wymagań, o których mowa powyżej). W przypadku wyrażenia sprzeciwu Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego wskazania Zamawiającemu nowej (innej) osoby spełniającej wymagane kryteria. Do nowo wskazanej osoby stosuje się tryb weryfikacji, o którym mowa w zdaniu pierwszym. W przypadku, gdy wskazany trener w toku realizacji zajęć nie będzie spełniał oczekiwań UP lub/i Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego wskazania Zamawiającemu nowej osoby. Do nowo wskazanej osoby stosuje się tryb weryfikacji, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

- 5) Wynagrodzenie współfinansowane będzie ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
- 6) **Wykonania innych, dodatkowych czynności związanych z bezpośrednią realizacją usługi i niezbędnych dla prawidłowej realizacji usługi.**

SPOSÓB PRZYGOTOWANIA I SKŁADANIA OFERT CENOWYCH

1. Miejsce składania ofert: **Fundacja Flow, ul. Szewska 6, 20-86 Lublin** lub e-mail: fundacjaflow.projekty@gmail.com.
2. Złożenie oferty w **formie pisemnej** polega na wypełnieniu „części ofertowej” oraz przesłaniu/dostarczeniu całego dokumentu (tj. „części opisowej” oraz „części ofertowej”) **do miejsca składania ofert**. Oferta powinna być opisana w następujący sposób: „Oferta na realizację szkolenia zawodowego „Obsługa klienta z elementami pracy biurowej” realizowanym w ramach projektu „Aktywni na 6 z plusem II””
3. Oferta musi być złożona do dnia **06.11.2025 r. do godziny 10:00**. Decyduje godzina wpływu oferty. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
4. **Zamawiający informuje, iż niniejsze postępowanie służy jedynie ustaleniu cen rynkowych na usługę i nie zobowiązuje Zamawiającego do zawarcia umowy na określonych warunkach i z określonym podmiotem, który złożył ofertę.**

OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Do składania ofert zapraszamy Wykonawców, którzy spełniają łącznie wszystkie poniższe warunki:

A) Gwarantują wysoką jakość świadczonych usług oraz dysponują osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

Opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tego warunku:

Zamawiający nie dokonuje opisu sposobu oceny spełnienia tego warunku. Wykonawca składając ofertę jednocześnie oświadcza spełnienie tego warunku.

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.
3. Oferta musi być podpisana przez Wykonawcę.
4. Cenę oferty należy skalkulować w taki sposób, żeby obejmowała wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów (np. podatek VAT, składki ZUS płacone przez Zamawiającego, itd.) Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów a podana przez Wykonawcę cena jest stała i będzie obowiązywać przez cały okres realizacji usługi.
5. Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich (PLN) z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
6. Oferenci ponoszą wszelkie koszty własne związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania. Zamawiający w żadnym przypadku nie odpowiada za koszty poniesione przez Wykonawców w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty. Wykonawcy zobowiązują się nie posiadać jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu względem Zamawiającego.
7. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
8. Zamawiający nie dopuszcza możliwości dokonywania zmian w złożonej ofercie.
9. Zamawiający informuje, iż w umowie o realizację zamówienia zawarte będą zapisy:
 - Zastrzegające kary umowne na rzecz Zamawiającego w następujących sytuacjach:
 - a. Realizacji przez Wykonawcę umowy wbrew ustalonym harmonogramom – kara umowna w wysokości 5% całkowitego umownego wynagrodzenia Wykonawcy za każdy przypadek realizacji umowy niezgodnie z ustalonym harmonogramem;
 - b. Nieprzedstawiania dokumentów realizacji umowy w terminach wskazanych w umowie - kara umowna w wysokości 5% całkowitego wynagrodzenia Wykonawcy za każdy dzień zwłoki w przedstawieniu dokumentów realizacji umowy w terminach wskazanych w umowie;
 - c. Przedkładania w toku realizacji umowy fałszywych oświadczeń lub podrobionych, przerobionych lub stwierdzających nieprawdę dokumentów lub też popełnienie oszustwa - kara umowna w wysokości 10% całkowitego umownego wynagrodzenia Wykonawcy za każdy przypadek przedkładania w toku realizacji umowy fałszywych oświadczeń lub podrobionych, przerobionych lub stwierdzających nieprawdę dokumentów lub też popełnienie oszustwa;
 - Rozszerzające odpowiedzialność Wykonawcy na okoliczności, za które na mocy ustawy odpowiedzialności nie ponosi (art. 473 § 1 kc);
 - Zastrzegające Zamawiającemu możliwość potrącania naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy;
 - Zastrzegające Zamawiającemu możliwość dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych;

- O przeniesieniu pełni autorskich praw majątkowych do wszelkich materiałów wytworzonych i wykorzystanych podczas realizacji umowy. Wykonawcy nie będzie przysługiwać dodatkowe wynagrodzenie z tego tytułu.

Zamawiający informuje, że Wykonawca ma prawo żądania zmniejszenia kary umownej zgodnie z art. 484 § 2. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

10. Zamawiający informuje, iż w umowie o realizację usługi znajdują się zapisy przewidujące możliwość dokonywania istotnych zmian postanowień umowy w zakresie:

- Terminu i harmonogramu realizacji umowy;
- Ostatecznej liczby Uczestników Projektu w ramach umowy;
- Ostatecznej liczby godzin wsparcia;
- Zasad płatności (Zamawiający informuje, że termin płatności wynagrodzenia Wykonawcy uzależniony jest od terminu wpłynięcia na konto Zamawiającego środków przeznaczonych na pokrycie wydatków związanych realizacją usługi na etapie, w którym uczestniczył w nim Wykonawca i może ulegać opóźnieniom).

Wskazane powyżej istotne zmiany postanowień umowy zostaną wprowadzone do umowy pod warunkiem wystąpienia w toku realizacji Projektu okoliczności uzasadniających wprowadzenie zmian w celu należytej realizacji Projektu. Zmiany zostaną wprowadzone w drodze aneksu do umowy bądź zmiany załączników do umowy.