

**Kielce: PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO W ZAKRESIE
PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA ORAZ RADZENIA SOBIE ZE
STRESEM DLA 40 PRACOWNIKÓW ŚWIĘTOKRZYSKIEGO BIURA
ROZWOJU REGIONALNEGO - BIURA PROGRAMU OPERACYJNEGO
KAPITAŁ LUDZKI**

Numer ogłoszenia: 385142 - 2012; data zamieszczenia: 08.10.2012

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

I. 1) NAZWA I ADRES: Świętokrzyskie Biuro Rozwoju Regionalnego , ul. Targowa 18, 25-520 Kielce, woj. świętokrzyskie, tel. 041 3350502, faks 041 3350607.

Adres strony internetowej zamawiającego: www.sbr.pl

I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO: Administracja samorządowa.

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego: PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO W ZAKRESIE PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA ORAZ RADZENIA SOBIE ZE STRESEM DLA 40 PRACOWNIKÓW ŚWIĘTOKRZYSKIEGO BIURA ROZWOJU REGIONALNEGO - BIURA PROGRAMU OPERACYJNEGO KAPITAŁ LUDZKI.

II.1.2) Rodzaj zamówienia: usługi.

II.1.3) Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia: Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia zamkniętego w zakresie profesjonalnej obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem, trwającego łącznie 2 dni szkoleniowe - po 16 godzin zajęć dla każdej grupy szkoleniowej dla 40 pracowników (2 grupy po 20 osób) Świętokrzyskiego Biura Rozwoju Regionalnego - Biura Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. 1. Uczestnikami szkolenia będą pracownicy Świętokrzyskiego Biura Rozwoju Regionalnego - Biura Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, zatrudnieni na różnych stanowiskach (w tym kierowniczych), w przeważającej liczbie - pracownicy obsługujący beneficjentów pomocy UE. Uczestnicy szkolenia to pracownicy samorządowi zatrudnieni w jednostce organizacyjnej Urzędu Marszałkowskiego województwa świętokrzyskiego. 2. Wykonawca przeprowadzi szkolenie trwające 2 dni szkoleniowe dla 40 uczestników podzielonych na dwie grupy szkoleniowe, po 16 godzin dydaktycznych dla każdej grupy szkoleniowej, co stanowi łącznie 32 godziny dydaktyczne (za godzinę dydaktyczną przyjmuje się 45 minut) + 3 przerwy kawowe w każdym dniu szkoleniowym dla każdej grupy (1- przerwa 30 min., 2- przerwy 15 min.). 3. Szkolenie zostanie zorganizowane w dowolnym hotelu, zlokalizowanym poza miastem Kielce, jednak nie dalej niż 20 km od granic miasta Kielce. Hotel musi dysponować pełnym węzłem sanitarnym, co najmniej dwoma salami konferencyjno - szkoleniowymi mieszczącymi nie mniej niż liczebność uczestników szkolenia, tj. nie mniej niż 20 miejsc/1 sala, odpowiednią ilością miejsc noclegowych, pokojami z łazienkami i TV oraz bezpłatnym parkingiem. Wymaga się aby uczestnicy szkolenia zostali zakwaterowani w pokojach nie więcej niż 2 osobowych. 4. Wykonawca opracuje program szkolenia tak by w sposób najpełniejszy zrealizować cele szkolenia. Celem szkolenia jest wzrost umiejętności pracowników Świętokrzyskiego Biura Rozwoju

Regionalnego - Biura Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w zakresie radzenia sobie ze stresem oraz profesjonalnej obsługi beneficjentów środków UE. 5. Szkolenie winno mieć charakter warsztatowy (co najmniej 70 % czasu zajęć na szkoleniu wypełnione będzie ćwiczeniami praktycznymi). Minimalny zakres programu szkolenia winien zawierać następujące treści: -Identyfikacja problemów i trudności, poszukiwanie rozwiązań. -Diagnozowanie asertywności i kształtowanie asertywnej postawy i zachowania. -Skuteczne nawiązywanie kontaktów oraz rozpoznawanie potrzeb klientów. -Style i strategie negocjacyjne, komunikacja w negocjacjach. -Strategie radzenia sobie ze stresem, zasoby własne w radzeniu sobie ze stresem. - Wykorzystanie mowy ciała i właściwego doboru słów w celu wzmocnienia swojej wiarygodności i siły perswazji..

II.1.4) Czy przewiduje się udzielenie zamówień uzupełniających: nie.

II.1.5) Wspólny Słownik Zamówień (CPV): 80.50.00.00-9.

II.1.6) Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej: nie.

II.1.7) Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej: nie.

II.2) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA: Okres w dniach: 10.

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

III.1) WADIUM

Informacja na temat wadium: Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium w przedmiotowym postępowaniu

III.2) ZALICZKI

Czy przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia: nie

III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

III.3.2) Wiedza i doświadczenie

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający dokona oceny spełnienia wymaganego warunku na podstawie dołączonego wykazu zawierającego minimum 3 usługi odpowiadające swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot zamówienia, tj.: usługi szkolenia wyjazdowego, z noclegiem i wyżywieniem, w zakresie obsługi klienta w administracji i radzenia sobie ze stresem o sumarycznej wartości minimum 30 000 PLN brutto lub minimum 3 usługi szkolenia wyjazdowego, z noclegiem i wyżywieniem, w zakresie obsługi klienta w administracji i minimum 3 usługi szkolenia wyjazdowego, z noclegiem i wyżywieniem, w zakresie radzenia sobie ze stresem, o sumarycznej wartości minimum 30 000 PLN brutto.

III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający dokona oceny spełnienia wymaganego warunku na podstawie dołączonego wykazu osób. Wymagane jest wykazanie minimum 2 osób w tym jedna z wykształceniem wyższym psychologicznym, posiadająca doświadczenie w przeprowadzeniu minimum 3 szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem; druga osoba posiadająca wykształcenie wyższe magisterskie oraz doświadczenie w przeprowadzeniu minimum 3 szkoleń w zakresie obsługi klienta w administracji. Doświadczenie wykazanych osób ma odnosić się do szkoleń grupowych o liczebności grupy minimum 10 osób.

III.3.5) Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający dokona oceny spełnienia wymaganego warunku na podstawie dołączonej informacji z

banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo - kredytowej. Wymagane jest wykazanie minimum 15 000 PLN wysokości posiadanych środków finansowych lub zdolności finansowej.

III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY

III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, należy przedłożyć:

- wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, dostaw lub usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentu potwierdzającego, że te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie
- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami
- informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w których wykonawca posiada rachunek, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert

Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na zdolność finansową innych podmiotów, przedkłada informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, dotyczącą podmiotu, z którego zdolności finansowej korzysta na podstawie art. 26 ust. 2b ustawy, potwierdzającą wysokość posiadanych przez ten podmiot środków finansowych lub jego zdolność kredytową, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert.

III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
- aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy
- wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełniania warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji części zamówienia, przedkłada także dokumenty dotyczące tego podmiotu w zakresie wymaganym dla wykonawcy, określonym w pkt III.4.2.

III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:

III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert

III.6) INNE DOKUMENTY

Inne dokumenty niewymienione w pkt III.4) albo w pkt III.5)

1. Oferta cenowa 2. Pełnomocnictwo do podpisania oferty, oświadczeń i dokumentów składających się na ofertę, o ile pełnomocnictwo to nie wynika z innych dokumentów dołączonych do oferty

III.7) Czy ogranicza się możliwość ubiegania się o zamówienie publiczne tylko dla wykonawców, u których ponad 50 % pracowników stanowią osoby niepełnosprawne: nie

SEKCJA IV: PROCEDURA

IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia: przetarg nieograniczony.

IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT

IV.2.1) Kryteria oceny ofert: najniższa cena.

IV.2.2) Czy przeprowadzona będzie aukcja elektroniczna: nie.

IV.3) ZMIANA UMOWY

Czy przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy: tak

Dopuszczalne zmiany postanowień umowy oraz określenie warunków zmian

Zamawiający dopuszcza zmianę treści umowy w zakresie: - osób uczestniczących w wykonywaniu zamówienia. W przypadku zmiany osoby na inną niż wymieniona w wykazie osób Zamawiający wymaga aby osoba posiadała uprawnienia i spełniała warunki nie mniejsze niż określone przez Zamawiającego w SIWZ.

IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków zamówienia: www.sbrr.pl

Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem: Świętokrzyskie Biuro Rozwoju Regionalnego - Biuro Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, 25-956 Kielce, ul. Jagiellońska 70 I piętro, p.104.

IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert: 17.10.2012 godzina 10:00, miejsce: Świętokrzyskie Biuro Rozwoju Regionalnego - Biuro Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, 25-956 Kielce, ul. Jagiellońska 70, II piętro, p.202.

IV.4.5) Termin związania ofertą: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii Europejskiej: Zamówienie współfinansowane jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Pomocy Technicznej..

IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia: nie