**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego nr 8/SDP/2024**

**Opis przedmiotu zamówienia**

**I. Informacje ogólne**

1. Przedmiotem zamówienia jest realizacja kompleksowej usługi szkoleniowej:
2. Realizacja 120 godzinnego szkolenia zawodowego podnoszącego kompetencje   
   i przygotowanie do egzaminu zewnętrznego. Szkolenie dotyczyć będzie zakresu tematycznego: „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta”dla grupy do 11 (liczba uczestników może się zmniejszyć, minimalna liczba Uczestników to 8) Uczestników Projektu w tym:
3. Zapewnienie trenera
4. Materiały szkoleniowe
5. Sala szkoleniowa
6. Wydanie dokumentu o ukończeniu szkolenia
7. Wyżywienia
8. Przygotowanie Uczestników/Uczestniczki do egzaminu zewnętrznego
9. Wykonawca zobowiązany jest realizować zamówienie na terenie województwa lubelskiego – powiat chełmski, m. Chełm, zgodnie z niniejszym zapytaniem ofertowym.
10. Przedmiot zamówienia będzie realizowany od dnia podpisania umowy jednak nie później niż do dnia 15.01.2025 r.
11. Wykonawca zobowiązany będzie do przeszkolenia 11 osób. Szkolenie będzie prowadzone grupowo 120h/grupę w postaci śr. - 15 spotkań grupowych x śr. 8h; spotkania grupowe   
    w godzinach i terminach dostosowanych do potrzeb grupy - w dni powszednie, dziennie lub wieczorowo (1 godzina = 45 minut zajęć + 15 minut przerwa). Czas trwania zajęć łącznie z przerwami równy jest maksymalnie 8h zegarowych dziennie.
12. Szkolenie będzie realizowane w następującym zakresie tematycznym: wsparcie szkoleniowe w pełni dostosowane będzie do potrzeb UP - grupa weźmie udział w szkoleniu „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta” (Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia opracowanego przez siebie szczegółowego programu danego szkolenia, obejmującego tematykę, efekty uczenia się i godziny szkolenia. Program szkolenia musi być zgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa (jeśli dotyczy)).
13. Metody pracy: Zajęcia prowadzone będą w formie aktywnej, warsztatowej m. in. w formie grupowej, która to powodować będzie konieczność współpracy pomiędzy członkami grupy. Umożliwi to zacieśnianie relacji międzyludzkich, chęć dążenia do kompromisów, wspólne podejmowanie decyzji a co za tym idzie umiejętności współpracy i koncentracji na wspólnym celu.
14. Zamawiający będzie dokonywał monitoringu realizacji zamówienia m.in. poprzez weryfikację: dzienników zajęć, list obecności i potwierdzenia obecności z podpisem UP, potwierdzeń odbioru materiałów szkoleniowych, potwierdzeń odbioru cateringu, ankiet zadowolenia UP, testów pre i post, potwierdzeń odbioru zaświadczeń/certyfikatów itp. oraz poprzez wizytacje zajęć.
15. Szkolenia odbywać się będą w terminach dostosowanych do preferencji uczestników/uczestniczek projektu. Zamawiający będzie informował Wykonawcę o dacie rozpoczęcia szkolenia. **O dacie rozpoczęcia szkolenia Wykonawca będzie informowany w terminie wskazanym przez niego w formularzu ofertowym.**
16. Zamawiającemu przysługuje możliwość odwołania szkolenia w każdym momencie realizacji zamówienia, bez obowiązku ponoszenia kosztów z tym związanych, np. wynajęcia sali   
    i pomieszczeń lub innych kosztów, jednak musi o tym fakcie poinformować Wykonawcę   
    w terminie wskazanym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym, nie krótszym niż 24 godziny przed planowanym terminem szkolenia w danym dniu szkoleniowym.
17. Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy lub przeprowadzać samodzielnie badanie ewaluacyjne z zadowolenia uczestników z przeprowadzanych szkoleń, poprzez wypełnienie przez uczestników szkolenia ankiety ewaluacyjnej. Jeśli uczestnicy szkoleń zgłoszą Zamawiającemu uwagi co do zakresu merytorycznego szkoleń, Zamawiający przekaże je Wykonawcy, a Wykonawca zobowiązany jest do poprawy zakresu merytorycznego szkoleń (programu szkoleń), zgodnie z przekazanymi uwagami w terminie 3 dni od dnia przekazania ich przez Zamawiającego.
18. Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia Zamawiającemu pełnej dokumentacji rozliczeniowej dla grupy szkoleniowej. Oznacza to dostarczenie do Zamawiającego, po zakończeniu szkolenia, udokumentowanego przebiegu szkolenia oraz jego efektów,   
    z wykorzystaniem m.in. harmonogramów zajęć, list obecności wraz z potwierdzeniem skorzystania z cateringu z podpisem UP, dzienników zajęć, potwierdzeń odbioru materiałów szkoleniowych, wizytacje zajęć, ankiet zadowolenia UP, dokumentację fotograficzną   
    z minimum 4 dni zajęć, potwierdzeń odbioru zaświadczeń itp.
19. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia dokumentacji rozliczeniowej zgodnie ze wzorami dokumentacji dostarczonymi mu przez Zamawiającego po podpisaniu umowy lub ich zaktualizowanych wersji dostarczonych przez Zamawiającego także w trakcie realizacji szkoleń.
20. Jeśli Wykonawca zauważy błąd lub nieprawidłowości w dostarczonych wzorach dokumentacji rozliczeniowej, ma obowiązek to zgłosić do Zamawiającego w terminie 3 dni od zaistnienia tej sytuacji.
21. Wykonawca zobowiązany jest w terminie 24 godzin po zakończeniu szkolenia do dostarczenia Zamawiającemu skanów prawidłowej i kompletnej dokumentacji rozliczeniowej danej grupy.
22. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu oryginałów prawidłowej   
    i kompletnej dokumentacji rozliczeniowej dla grupy szkoleniowej w terminie nie dłuższym niż 7 dni od zakończenia szkolenia.
23. Wykonawca przekaże Zamawiającemu pełnię autorskich praw majątkowych do wytworzonych w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia prac i utworów.
24. Wykonawca zobowiązany będzie do udziału, na każde wezwanie Zamawiającego,   
    w spotkaniach dotyczących realizacji przedmiotu zamówienia. Spotkania odbywać się będą   
    w siedzibie Zamawiającego, biurze projektu lub oddziale Zamawiającego, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o terminie spotkania najpóźniej 24 godziny przed datą spotkania oraz wskaże jego miejsce.

**II. Zadania do wykonania, wymagania**

1. Realizacja 120 godzinnego szkolenia zawodowego podnoszącego kompetencje   
i przygotowanie do egzaminu zewnętrznego. Szkolenie dotyczyć będzie zakresu tematycznego: „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta”dla grupy 11 Uczestników Projektu – w tym zapewnienie trenera, materiałów szkoleniowych, sali szkoleniowej, wyżywienia, wydanie dokumentu o ukończeniu szkolenia dla UP:

1. zapewnienie trenerów oraz realizacja szkoleń:
   1. Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia trenera wskazanego w Wykazie osób załączonym do formularza ofertowego.
   2. Każdy z trenerów skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia musi spełniać co najmniej wymaganie określone w treści Zapytania ofertowego w pkt. 5.1.4.1.
2. Wykonawca może dokonać zmiany osób zdolnych do realizacji zamówienia wskazanych w Wykazie osób pod warunkiem, że:

- uzyskał na to zgodę Zamawiającego,

- osoby te spełniają wymagania określone w treści Zapytania ofertowego w warunku dotyczącym „dysponowania osobami zdolnymi do realizacji zamówienia”,

- osoby te spełniają co najmniej wymagania w zakresie posiadanej wiedzy   
i doświadczenia wskazane w Załączniku nr 5 w odniesieniu do trenera, za którego nastąpi zmiana.

1. Zadaniem Wykonawcy jest zobowiązanie trenerów do instruowania uczestników szkolenia, w jaki sposób powinni prawidłowo wypełniać dokumentację rozliczeniową szkolenia oraz do dopilnowania poprawnego jej wypełniania.
2. Zadaniem Wykonawcy jest zobowiązanie trenerów do dopilnowania, aby uczestnicy szkoleń, przed przystąpieniem do cyklu szkoleniowego, wypełnili test PRZED.
3. Zadaniem Wykonawcy jest zobowiązanie trenerów do dopilnowania, aby uczestnicy szkoleń, po przejściu pełnego cyklu szkoleniowego, wypełnili test PO.
4. Zapewnienie materiałów szkoleniowych
   1. Na szkolenia Wykonawca opracuje materiały szkoleniowe w zakresie realizacji tematyki szkolenia w zawodzie „Pracownik telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta” w formie elektronicznej lub wydruk, (scenariusze zajęć oraz skrypty dla uczestników).
   2. Przygotowane przez Wykonawcę scenariusze zajęć oraz skrypty dla uczestników muszą spełniać kryterium dostępności WCAG 2.1 zgodnie z dokumentem „Wytyczne dotyczące realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027”.
5. Zapewnienie sali szkoleniowej dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych, bez barier architektonicznych na terenie wskazanym przez Zamawiającego, którymi dysponuje Wykonawca, wyposażone w rzutniki multimedialne i ekrany, a nadto wyposażone w sprzęt i pomoce dydaktyczne umożliwiające prawidłową realizację kształcenia, zapewniające bezpieczne   
   i higieniczne warunki pracy i nauki. **Sale spełniające standard Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027.**
6. Wydanie dokumentu o ukończeniu szkolenia dla Uczestników Projektu.
7. Wyżywienie:

-obiad-obejmuje dwa dania (zupa i drugie danie) oraz napój, o ile wsparcie dla tej samej grupy osób w danym dniu trwa co najmniej 6 godzin);

-przerwa kawowa - obejmuje np. kawę, herbatę, wodę, cukier, drobne słone lub słodkie przekąski typu paluszki lub kruche ciastka lub owoce, o ile wsparcie dla tej samej grupy osób w danym dniu trwa co najmniej 4 godzin);

1. Przygotowanie Uczestników/Uczestniczki do egzaminu zewnętrznego

III. **Odbiory i płatności**

1. Zamawiający dokona odbioru usługi po zrealizowanym szkoleniu i przekazaniu protokołu wykonania usługi i przekazania go Zamawiającemu.
2. Podstawą do odbioru przeprowadzonych szkoleń bez uwag i zaostrzeń jest przeprowadzenie szkolenia zgodnie z treścią zapytania ofertowego, dostarczenie terminowo w oryginale pełnej i poprawnej dokumentacji rozliczeniowej dla grupy szkoleniowej.
3. Po zakończeniu szkolenia w ramach postępowania i dostarczeniu w oryginale pełnej   
   i poprawnej dokumentacji rozliczeniowej, Wykonawca ma prawo przedstawić Zamawiającemu do obioru szkolenia dla grupy szkoleniowej, przesyłając propozycję protokołu odbioru prac.
4. Zamawiający w terminie 14 dni od przedstawienia szkolenia dla grupy szkoleniowej do odbioru, dokonuje weryfikacji spełnienia przez Wykonawcę warunków dla odbioru przeprowadzonych szkoleń bez uwag i zastrzeżeń. Jeśli Wykonawca faktycznie spełnił wszystkie warunki obligatoryjne pozwalające na dokonanie odbioru bez uwag i zastrzeżeń, Zamawiający dokonuje takiego odbioru prac. Natomiast jeśli Wykonawca realizował szkolenie i prace niezgodnie z postanowieniami Zapytania ofertowego, Zamawiający   
   w protokole odbioru prac może wskazać te naruszenia i żądać od Wykonawcy zadośćuczynienia w postaci zapłaty kar zgodnych z postanowieniami zawartej umowy.
5. Warunkiem wypłaty Wykonawcy pełnego wynagrodzenia jest uzyskanie podpisanego przez Zamawiającego protokołu odbioru prac bez uwag i zastrzeżeń dla zrealizowanego szkolenia wskazanych w Zapytaniu ofertowym. W każdym inny przypadku wynagrodzenie Wykonawcy może zostać pomniejszone o naliczone kary umowne lub niezrealizowane szkolenia.
6. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury lub rachunku za wykonane prace, jest otrzymanie od Zamawiającego podpisanego protokołu odbioru prac, z zastrzeżeniem, że wynagrodzenie to zostanie pomniejszone o wysokość ewentualnych naliczonych kar wskazanych w tym protokole.
7. Wykonawca otrzymuje wynagrodzenie na rachunek bankowy wskazany na prawidłowej fakturze lub rachunku dostarczonym do Zamawiającego.
8. Wynagrodzenie wypłacane będzie Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowej faktury lub rachunku wystawionego przez Wykonawcę za zrealizowane szkolenie. Za dzień zapłaty uznawana jest data obciążenia rachunku Zamawiającego.
9. Wykonawca wyraża zgodę, że ewentualne naliczone kary umowne będą w pierwszej kolejności potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.