

Warszawa, dnia 17 stycznia 2012r.

.....  
.....  
.....

## ZAPYTANIE OFERTOWE

W związku z realizacją projektu „Program rozwoju kadr Dom Kredytowy NOTUS S.A.” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Dom Kredytowy NOTUS S.A., z siedzibą w Warszawie przy ulicy Marszałkowskiej 76, 00 – 517 Warszawa, zwany dalej Zamawiającym, zaprasza do złożenia oferty na przeprowadzenie szkoleń i wykonanie usług dodatkowych na potrzeby projektu zgodnie z poniższymi wytycznymi:

### ROZDZIAŁ 1. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

#### Część I

I. Wykonawca powinien przeprowadzić na potrzeby projektu następujące szkolenia dla doradców klienta w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:

a) szkolenia podstawowe:

+ **Szkolenie z zakresu technik pracy z klientem** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: tworzenie relacji i zdobywanie wiedzy o kliencie, język korzyści, obiekcje i zastrzeżenia.

+ **Szkolenie z zakresu technik budujących jakość kontaktu z klientem** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: typologiczne ścieżki sprzedaży, obsługa zorientowana na lojalność.

+ **Szkolenie z zakresu technik argumentacji i negocjacji** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni

## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: definiowanie potrzeb i intencji klienta, techniki argumentacji, techniki negocjacyjne.

+ **Szkolenie z zakresu zaawansowanych technik sprzedaży** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: różnicowanie komunikacji w zależności od typu klienta, budowanie długofalowych relacji.

+ **Szkolenie z zakresu sztuki osiągania rezultatów** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: określanie celów i priorytetów, planowanie i organizacja pracy, monitorowanie celów, doprowadzanie zadań do końca.

+ **Szkolenie z zakresu komunikacji i współpracy** dla 28 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 336 doradców klienta podzielonych na 28 grup. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 448 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: budowanie relacji współpracy i otwartej komunikacji, wywieranie wpływu i przekonywanie.

b) szkolenie uzupełniające:

+ **Szkolenie „Program Rozwoju Kompetencji Doradcy Finansowego** dla 4 grup po 12 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 48 doradców klienta o krótkim stażu podzielonych na 4 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 40 godzin szkoleniowych, podzielonych na 5 dni po 8 godzin, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 160 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 5 dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: rynki, mechanizmy i instrumenty finansowe, strategie inwestowania, obsługa klienta.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy powinno zostać zrealizowanych 2848 godzin szkoleń.

Szkolenia w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy powinny zostać przeprowadzone pomiędzy lutym 2012 roku a grudniem 2013 roku.

**Informacje i wymogi wspólne dla szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy**

## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

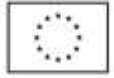
1. Czas trwania jednej godziny szkoleniowej to 45 minut.
2. Dokładne terminy szkoleń zostaną ustalone po dokonaniu przez Zamawiającego wyboru Wykonawcy.
3. Przy każdym ze szkoleń Wykonawca powinien przeprowadzić ocenę efektywności wg Kirkpatricka na 3 poziomach: poziom I – badanie reakcji uczestników na szkolenie (ankieta po szkoleniu), poziom II – badanie przyrostu wiedzy i umiejętności (pre-test przed szkoleniem i post-test po szkoleniu, ankiety trenerskie), poziom III – aplikacja (wywiady wśród przełożonych, wywiady z działem HR Zamawiającego, wywiady z uczestnikami szkoleń, opinie trenerów – w okresie do 2 miesięcy po każdym ze szkoleń).
4. Po każdym ze szkoleń wykonawca powinien sporządzić raport poszkoleniowy zawierający informację o ocenie efektywności i sugestie rozwojowe dla grupy.
5. Do oferty powinien być załączony program każdego ze szkoleń, sporządzony zgodnie z formularzem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego zapytania. Program każdego ze szkoleń powinien określać realizowaną tematykę oraz wymiar czasowy określony na realizację każdego z zagadnień omawianych w ramach szkolenia. Program szkoleń przedstawiony przez podmiot wybrany jako Wykonawca może zostać zmodyfikowany zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego.
6. Wykonawca powinien dostosować poziom zadań realizowanych podczas szkoleń do poziomu kompetencji uczestników.
7. Dla każdego z uczestników szkoleń Wykonawca powinien przygotować materiały szkoleniowe, które powinny obejmować:
  - a) Materiały dydaktyczne (skrypt) w wersji papierowej poruszające tematykę realizowaną odpowiednio w ramach każdego ze szkoleń. Materiały dydaktyczne muszą zostać oznaczone logotypami, które Zamawiający przekaże Wykonawcy.
  - b) Długopisy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba długopisów powinna wynosić 336 sztuk.
  - c) Notesy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba notesów powinna wynosić 336 sztuk.
8. Po zakończeniu każdego ze szkoleń Wykonawca powinien przygotować i wręczyć uczestnikom odpowiednie certyfikaty.
9. Wykonawca powinien prowadzić imienne listy obecności na szkoleniach i dostarczyć te listy Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.
10. Wykonawca powinien prowadzić dzienniki szkoleń i dostarczyć te dzienniki Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.

## II. Wykonawca powinien zapewnić sale szkoleniowe na wszystkie szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące wytyczne:

Sale szkoleniowe powinny znajdować się na terenie hoteli bądź ośrodków szkoleniowo – konferencyjnych na terenie całego kraju.

Sale, w których będą odbywały się szkolenia muszą być odpowiednio nagłośnione. Wykonawca oznakuje sale, w których będą się odbywały szkolenia zgodnie z zasadami oznakowania projektów POKL.



## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

Sale, w których będą się odbywały szkolenia oraz ośrodki/hotele, w których się znajdują muszą spełniać wymagania dotyczące bezpieczeństwa, tj. BHP i PPOż.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy Wykonawca powinien zapewnić sale na 356 dni szkoleniowych.

### III. Wykonawca powinien zapewnić zakwaterowanie uczestników podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy

Zakwaterowanie powinno spełniać następujące wytyczne:

#### 1. Szkolenia podstawowe:

Podczas każdego z modułów wchodzących w skład szkoleń podstawowych Wykonawca powinien zapewnić:

- + **1 nocleg** (noc z pierwszego na drugi dzień szkolenia) dla grupy 269 osób;
- + **2 noclegi** (noc przed pierwszym szkoleniem oraz noc z pierwszego na drugi dzień szkolenia) dla grupy 67 osób.

Łącznie w ramach szkoleń podstawowych Wykonawca powinien zapewnić 2418 noclegów.

#### 2. Szkolenie uzupełniające:

Podczas szkolenia uzupełniającego Wykonawca powinien zapewnić:

- + **4 noclegi** dla grupy 38 osób;
- + **5 noclegów** dla grupy 10 osób.

Łącznie w ramach szkolenia uzupełniającego Wykonawca powinien zapewnić 202 noclegi.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy Wykonawca powinien zapewnić 2620 noclegów.

Noclegi w ramach zadania mogą być zorganizowane na terenie tego samego hotelu/ ośrodka konferencyjno – szkoleniowego, w którym odbywać się będzie dane szkolenie, jak również mogą być zorganizowane w innym miejscu.

Noclegi powinny być zapewnione w pokojach o standardzie maksymalnie pokoju dwuosobowego z oddzielnymi łózkami.

### IV. Wykonawca powinien zapewnić wyżywienie uczestnikom podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy

Wyżywienie powinno spełniać następujące wytyczne:

#### 1. Wykonawca zapewni wyżywienie dla wszystkich uczestników szkoleń podstawowych obejmujące:

## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

- + **każdego dnia szkolenia 2 przerwy kawowe lub 1 przerwę kawową całodzienną;**
  - + **każdego dnia szkolenia obiad** (zupa, danie główne oraz soki lub woda). Menu pierwszego i drugiego dnia sesji dwudniowej musi być inne;
  - + **pierwszego dnia sesji dwudniowej kolacja** (danie główne, kawa, herbata, soki, woda);
  - + **drugiego dnia sesji dwudniowej śniadanie.**
2. Wykonawca zapewni wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia uzupełniającego obejmujące:

- + **każdego dnia szkolenia 2 przerwy kawowe lub 1 przerwę kawową całodzienną;**
- + **każdego dnia szkolenia obiad** (zupa, danie główne oraz soki lub woda). Menu każdego dnia sesji pięciodniowej musi być inne;
- + **pierwszego, drugiego, trzeciego i czwartego dnia sesji pięciodniowej kolacja** (danie główne, kawa, herbata, soki, woda);
- + **drugiego, trzeciego, czwartego i piątego dnia sesji pięciodniowej śniadanie.**

### Część II

I. Wykonawca powinien przeprowadzić na potrzeby projektu następujące szkolenia dla pracowników centrali (wsparcia) Zamawiającego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:

a) Komunikacja i dążenie do celu:

- + **Szkolenie z zakresu komunikacji i współpracy** dla 3 grup po 10 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 30 pracowników centrali (wsparcia) podzielonych na 3 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 48 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: doskonalenie umiejętności komunikacyjnych, współpraca i otwarta komunikacja.
- + **Szkolenie z zakresu sztuki osiągania rezultatów** dla 3 grup po 10 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 30 pracowników centrali (wsparcia) podzielonych na 3 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinno zostać zrealizowanych 48 godzin szkoleniowych. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: określanie celów i priorytetów, planowanie i organizacja pracy, doprowadzanie zadań do końca.



## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

b) Nawiązywanie relacji z klientami i skuteczny kontakt telefoniczny:

+ **Szkolenie z zakresu technik pracy z klientem** dla 1 grupy składającej się z 10 pracowników centrali (wsparcia) odpowiedzialnych za kontakt z klientem. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: tworzenie relacji i zdobywanie wiedzy o kliencie, język korzyści, przewyższanie obiekcji i zastrzeżeń.

+ **Szkolenie z zakresu obsługi klienta przez telefon** dla 1 grupy składającej się z 10 pracowników centrali (wsparcia) odpowiedzialnych za kontakt z klientem. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: komunikacja w krótkim kontakcie telefonicznym, przejęcie od obsługi do sprzedaży.

c) Akademia efektywności:

+ **Szkolenie z zakresu rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji** dla 2 grup po 10 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 20 pracowników centrali (wsparcia) niemających bezpośredniego kontaktu z klientem podzielonych na 2 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinny zostać zrealizowane 32 godziny szkoleniowe. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: problem a cel, identyfikacja i pogłębienie rozumienia problemu, style podejmowania decyzji.

+ **Szkolenie z zakresu asertywności i radzenia sobie ze stresem** dla 2 grup po 10 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 20 pracowników centrali (wsparcia) niemających bezpośredniego kontaktu z klientem podzielonych na 2 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinny zostać zrealizowane 32 godziny szkoleniowe. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: asertywna odmowa, wyrażanie i reagowanie na krytykę, radzenie sobie ze stresem.

+ **Szkolenie z zakresu zarządzania czasem** dla 2 grup po 10 osób każda, czyli łącznie przeszkolonych zostanie 20 pracowników centrali (wsparcia) niemających bezpośredniego kontaktu z klientem podzielonych na 2 grupy. Wymiar szkolenia dla każdej z grup powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, czyli łącznie w ramach wszystkich grup powinny zostać zrealizowane 32 godziny szkoleniowe. Szkolenie dla każdej z grup powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia każda grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: planowanie, priorytetyzacja, złodzieje czasu.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich powinny zostać zrealizowane 224 godziny szkoleń.

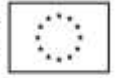
Szkolenia w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich powinny zostać przeprowadzone pomiędzy 1 marca 2012 roku a końcem 3 kwartału 2013 roku.

### **Informacje i wymogi wspólne dla szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich**

1. Czas trwania jednej godziny szkoleniowej to 45 minut.
2. Dokładne terminy szkoleń zostaną ustalone po dokonaniu przez Zamawiającego wyboru Wykonawcy.
3. Przy każdym ze szkoleń Wykonawca powinien przeprowadzić ocenę efektywności wg Kirkpatricka na 3 poziomach: poziom I – badanie reakcji uczestników na szkolenie (ankieta po szkoleniu), poziom II – badanie przyrostu wiedzy i umiejętności (pre-test przed szkoleniem i post-test po szkoleniu, ankiety trenerskie), poziom III – aplikacja (wywiady wśród przełożonych, wywiady z działem HR Zamawiającego, wywiady z uczestnikami szkoleń, opinie trenerów – w okresie do 2 miesięcy po każdym ze szkoleń).
4. Po każdym ze szkoleń wykonawca powinien sporządzić raport poszkoleniowy zawierający informacje o ocenie efektywności i sugestie rozwojowe dla grupy.
5. Do oferty powinien być załączony program każdego ze szkoleń, sporządzony zgodnie z formularzem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego zapytania. Program każdego ze szkoleń powinien określać realizowaną tematykę oraz wymiar czasowy określony na realizację każdego z zagadnień omawianych w ramach szkolenia. Program szkoleń przedstawiony przez podmiot wybrany jako Wykonawca może zostać zmodyfikowany zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego.
6. Wykonawca powinien dostosować poziom zadań realizowanych podczas szkoleń do poziomu kompetencji uczestników.
7. Dla każdego z uczestników szkoleń Wykonawca powinien przygotować materiały szkoleniowe, które powinny obejmować:
  - a) Materiały dydaktyczne (skrypt) w wersji papierowej poruszające tematykę realizowaną odpowiednio w ramach każdego ze szkoleń. Materiały dydaktyczne muszą zostać oznaczone logotypami, które Zamawiający przekaze Wykonawcy.
  - b) Długopisy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba długopisów powinna wynosić 30 sztuk.
  - c) Notesy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba notesów powinna wynosić 30 sztuk.
8. Po zakończeniu każdego ze szkoleń Wykonawca powinien przygotować i wręczyć uczestnikom odpowiednie certyfikaty.
9. Wykonawca powinien prowadzić imienne listy obecności na szkoleniach i dostarczyć te listy Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.
10. Wykonawca powinien prowadzić dzienniki szkoleń i dostarczyć te dzienniki Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.

### **II. Wykonawca powinien zapewnić sale szkoleniowe na wszystkie szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich**

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące wytyczne:



## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

Sale szkoleniowe powinny znajdować się na terenie hoteli bądź ośrodków szkoleniowo – konferencyjnych na terenie całego kraju.

Sale, w których będą odbywały się szkolenia muszą być odpowiednio nagłośnione. Wykonawca oznakuje sale, w których będą się odbywały szkolenia zgodnie z zasadami oznakowania projektów POKL.

Sale, w których będą się odbywały szkolenia oraz ośrodki/hotele, w których się znajdują muszą spełniać wymagania dotyczące bezpieczeństwa, tj. BHP i PPOż.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich Wykonawca powinien zapewnić sale na 28 dni szkoleniowych.

### III. Wykonawca powinien zapewnić zakwaterowanie uczestników podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich

Zakwaterowanie powinno spełniać następujące wytyczne:

Podczas każdego ze szkoleń prowadzonych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich, Wykonawca powinien zapewnić **1 nocleg** (noc z pierwszego na drugi dzień szkolenia) dla każdego uczestnika szkolenia.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich Wykonawca powinien zapewnić 140 noclegów.

Noclegi w ramach zadania mogą być zorganizowane na terenie tego samego hotelu/ ośrodka konferencyjno – szkoleniowego, w którym odbywać się będzie dane szkolenie, jak również mogą być zorganizowane w innym miejscu.

Noclegi powinny być zapewnione w pokojach o standardzie maksymalnie pokoju dwuosobowego z oddzielnymi łózkami.

### IV. Wykonawca powinien zapewnić wyżywienie uczestnikom podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich

Wyżywienie powinno spełniać następujące wytyczne:

Wykonawca zapewni wyżywienie dla wszystkich uczestników szkoleń organizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich, obejmujące:

+ **każdego dnia szkolenia 2 przerwy kawowe lub 1 przerwę kawową całodzienną;**

+ **każdego dnia szkolenia obiad** (zupa, danie główne oraz soki i woda). Menu pierwszego i drugiego dnia sesji dwudniowej musi być inne;

+ **pierwszego dnia sesji dwudniowej kolacja** (danie główne, kawa, herbata, soki, woda);

+ **drugiego dnia sesji dwudniowej śniadanie.**

### Część III

#### I. Wykonawca powinien przeprowadzić na potrzeby projektu następujące szkolenia:

##### 1. Szkolenia dla menedżerów w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera:

a) **Szkolenie z zakresu osobistego potencjału i rozwoju kompetencji menedżerskich** dla 1 grupy składającej się z 10 menedżerów. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: zdefiniowanie własnego stylu menedżerskiego, komunikacyjne umiejętności szefa, budowanie autorytetu, elementy zarządzania wiekiem.

b) **Szkolenie z zakresu zarządzania przez cele** dla 1 grupy składającej się z 10 menedżerów. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, podzielonych na 2 dni po 8 godzin. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: planowanie i określanie celów, delegowanie, monitorowanie, rozliczanie.

c) **Szkolenie z zakresu zarządzania w zmiennym środowisku i decydowania** dla 1 grupy składającej się z 10 menedżerów. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: zarządzanie zmianą – dynamika i logika zmiany, style podejmowania decyzji.

d) **Szkolenie z zakresu asertywności i radzenia sobie ze stresem** dla 1 grupy składającej się z 10 menedżerów. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: asertywne wyrażanie siebie, reagowanie na krytykę i wyrażanie krytyki, skuteczne radzenie sobie ze stresem.

e) **Szkolenie z zakresu motywowania pracowników** dla 1 grupy składającej się z 10 menedżerów. Wymiar szkolenia powinien wynosić 16 godzin szkoleniowych, podzielonych. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatowej podczas 2 następujących po sobie dni roboczych. W ramach szkolenia grupa powinna zostać zapoznana z następującą tematyką: czynniki motywujące i demotywuujące, dyscyplinowanie pracowników, wywieranie wpływu, prezentacja perswazyjna.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera powinno zostać zrealizowanych 80 godzin szkoleń.

Szkolenia w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera powinny zostać przeprowadzone w terminach wybranych spośród lutego, kwietnia, czerwca, września, grudnia 2012 roku oraz I, II i III kwartału 2013 roku.

##### 2. Szkolenie z zakresu Gender Mainstreaming:

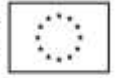


## Człowiek – najlepsza inwestycja

Szkolenie przeprowadzone zostanie dla członków zespołu zarządzającego projektem i pracowników działu HR Zamawiającego. Łączna liczba uczestników szkolenia to: 7 osób. Wymiar szkolenia powinien wynosić 8 godzin szkoleniowych (przy założeniu, że 1 godzina szkoleniowa to 45 minut), zrealizowanych w ciągu 1 dnia roboczego. Wykonawca powinien przygotować materiały szkoleniowe w wersji papierowej lub elektronicznej dla każdego uczestnika szkolenia. Po zakończeniu szkolenia Wykonawca powinien przygotować i dostarczyć uczestnikom odpowiednie certyfikaty. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w lutym 2012 roku. Do oferty Wykonawca powinien załączyć program szkolenia.

### **Informacje i wymogi wspólne dla szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera**

1. Czas trwania jednej godziny szkoleniowej to 45 minut.
2. Dokładne terminy szkoleń zostaną ustalone po dokonaniu przez Zamawiającego wyboru Wykonawcy.
3. Przy każdym ze szkoleń Wykonawca powinien przeprowadzić ocenę efektywności wg Kirkpatricka na 3 poziomach: poziom I – badanie reakcji uczestników na szkolenie (ankieta po szkoleniu), poziom II – badanie przyrostu wiedzy i umiejętności (pre-test przed szkoleniem i post-test po szkoleniu, ankiety trenerskie), poziom III – aplikacja (wywiady wśród przełożonych, wywiady z działem HR Zamawiającego, wywiady z uczestnikami szkoleń, opinie trenerów – w okresie do 2 miesięcy po każdym ze szkoleń).
4. Po każdym ze szkoleń wykonawca powinien sporządzić raport poszkoleniowy zawierający informację o ocenie efektywności i sugestie rozwojowe dla grupy.
5. Do oferty powinien być załączony program każdego ze szkoleń, sporządzony zgodnie z formularzem stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego zapytania. Program każdego ze szkoleń powinien określać realizowaną tematykę oraz wymiar czasowy określony na realizację każdego z zagadnień omawianych w ramach szkolenia. Program szkoleń przedstawiony przez podmiot wybrany jako Wykonawca może zostać zmodyfikowany zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego.
6. Wykonawca powinien dostosować poziom zadań realizowanych podczas szkoleń do poziomu kompetencji uczestników.
7. Dla każdego z uczestników szkoleń Wykonawca powinien przygotować materiały szkoleniowe, które powinny obejmować:
  - a) Materiały dydaktyczne (skrypt) w wersji papierowej poruszające tematykę realizowaną odpowiednio w ramach każdego ze szkoleń. Materiały dydaktyczne muszą zostać oznaczone logotypami, które Zamawiający prześle Wykonawcy.
  - b) Długopisy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba długopisów powinna wynosić 10 sztuk.
  - c) Notesy oznaczone logotypami zgodnymi z wytycznymi dotyczącymi promocji projektów POKL oraz logotypami wskazanymi przez Zamawiającego. Łączna liczba notesów powinna wynosić 10 sztuk.
8. Po zakończeniu każdego ze szkoleń Wykonawca powinien przygotować i wręczyć uczestnikom odpowiednie certyfikaty.
9. Wykonawca powinien prowadzić imienne listy obecności na szkoleniach i dostarczyć te listy Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.
10. Wykonawca powinien prowadzić dzienniki szkoleń i dostarczyć te dzienniki Zamawiającemu po zakończeniu każdego ze szkoleń.



## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

### II. Wykonawca powinien zapewnić sale szkoleniowe na wszystkie szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące wytyczne:

Sale szkoleniowe powinny znajdować się na terenie hoteli bądź ośrodków szkoleniowo – konferencyjnych na terenie całego kraju.

Sale, w których będą odbywały się szkolenia muszą być odpowiednio nagłośnione. Wykonawca oznakuje sale, w których będą się odbywały szkolenia zgodnie z zasadami oznakowania projektów POKL.

Sale, w których będą się odbywały szkolenia oraz ośrodki/hotele, w których się znajdują muszą spełniać wymagania dotyczące bezpieczeństwa, tj. BHP i PPOż.

Łącznie Wykonawca w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera powinien zapewnić sale na 10 dni szkoleniowych.

### III. Wykonawca powinien zapewnić zakwaterowanie uczestników podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera

Zakwaterowanie powinno spełniać następujące wytyczne:

Podczas każdego ze szkoleń prowadzonych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera, Wykonawca powinien zapewnić **1 nocleg** (noc z pierwszego na drugi dzień szkolenia) dla każdego uczestnika szkolenia.

Łącznie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera Wykonawca powinien zapewnić 50 noclegów.

Noclegi w ramach zadania mogą być zorganizowane na terenie tego samego hotelu/ ośrodka konferencyjno – szkoleniowego, w którym odbywać się będzie dane szkolenie, jak również mogą być zorganizowane w innym miejscu.

Noclegi powinny być zapewnione w pokojach o standardzie maksymalnie pokoju dwuosobowego z oddzielnymi łózkami.

### IV. Wykonawca powinien zapewnić wyżywienie uczestnikom podczas wszystkich szkoleń realizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera

Wyżywienie powinno spełniać następujące wytyczne:

Wykonawca zapewni wyżywienie dla wszystkich uczestników szkoleń organizowanych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera, obejmujące:

+ **każdego dnia szkolenia 2 przerwy kawowe lub 1 przerwę kawową całodzienną;**

+ **każdego dnia szkolenia obiad** (zupa, danie główne oraz soki i woda). Menu pierwszego i drugiego dnia sesji dwudniowej musi być inne;



- + **pierwszego dnia sesji dwudniowej kolacja** (danie główne, kawa, herbata, soki, woda);
- + **drugiego dnia sesji dwudniowej śniadanie.**

## **ROZDZIAŁ 2. KODY I NAZWY ZAMÓWIENIA WEDŁUG WSPÓLNEGO SŁOWNIKA ZAMÓWIEŃ (CPV):**

- 80510000-2 – usługi szkolenia specjalistycznego
- 80532000-2 – usługi szkolenia w dziedzinie zarządzania
- 80570000-0 – usługi szkolenia w dziedzinie rozwoju osobistego
- 80530000-8 – usługi szkolenia zawodowego
- 55300000-3 – usługi restauracyjne i dotyczące podawania posiłków
- 55100000-1 – usługi hotelarskie
- 22815000-6 – notatniki
- 30192121-5 – długopisy kulkowe

## **ROZDZIAŁ 3. OFERTY CZĘŚCIOWE**

Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, tj. odrębnych ofert na każdą z części zamówienia wymienionych w rozdziale 1.

## **ROZDZIAŁ 4. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW**

I. O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, którzy:

1. Spełniają warunki określone w oświadczeniu stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego zapytania.
2. Spełniają warunek określony w oświadczeniu stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszego zapytania, dotyczący posiadania co najmniej rocznego doświadczenia w branży finansowej.
3. Spełniają warunek dotyczący posiadania doświadczenia w realizacji szkoleń.

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) **co najmniej 3 usługi polegające na przygotowaniu i przeprowadzeniu szkoleń/warsztatów, z co najmniej 3 zakresów spośród szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części I zamówienia.**

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) **co najmniej 3 usługi polegające na przygotowaniu i przeprowadzeniu szkoleń/warsztatów, z co najmniej 3 zakresów spośród szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności**



Człowiek – najlepsza inwestycja

**Miękkich – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części II zamówienia.**

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) **co najmniej 3 usługi polegające na przygotowaniu i przeprowadzeniu szkoleń/warsztatów, z co najmniej 3 zakresów spośród szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera lub szkolenia z zakresu Gender Mainstreaming – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części III zamówienia.**

4. Spełniają warunek dotyczący dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca zapewni **do każdego z tematów realizowanych w ramach szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy co najmniej 2 trenerów, a każdy z tych trenerów przez co najmniej 4 lata przeprowadził co najmniej 100 godzin szkoleniowych z tematu, do którego został zgłoszony przez Wykonawcę – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części I zamówienia.**

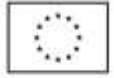
Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca zapewni **do każdego z tematów realizowanych w ramach szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich co najmniej 2 trenerów, a każdy z tych trenerów przez co najmniej 4 lata przeprowadził co najmniej 100 godzin szkoleniowych z tematu, do którego został zgłoszony przez Wykonawcę – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części II zamówienia.**

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca zapewni **do każdego z tematów realizowanych w ramach szkoleń wymienionych w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera oraz do szkolenia z zakresu Gender Mainstreaming co najmniej 2 trenerów, a każdy z tych trenerów przez co najmniej 4 lata przeprowadził co najmniej 100 godzin szkoleniowych z tematu, do którego został zgłoszony przez Wykonawcę – w odniesieniu do Wykonawców składających oferty dotyczące części III zamówienia.**

5. Nie są powiązani z Zamawiającym osobowo bądź kapitałowo.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadaniu co najmniej 5 % udziałów lub akcji;
- c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;



d) pozostawaniu w takim stosunku prawnym lub faktycznym, który może budzić uzasadnione wątpliwości, co do bezstronności w wyborze Wykonawcy, w szczególności pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

**Zamawiający wykluczy z postępowania podmioty powiązane z nim osobowo lub kapitałowo.**

II. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia.

W takim przypadku wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia. Pełnomocnictwo w formie pisemnej (oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez notariusza) należy dołączyć do oferty.

W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie części I zamówienia, warunki określone w punktach I.2 do I.4 musi spełniać jeden wykonawca lub wszyscy wykonawcy łącznie, warunki określone w punktach I.1 i I.5 musi spełniać każdy wykonawca z osobna.

W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie części II zamówienia, warunki określone w punktach I.2 do I.4 musi spełniać jeden wykonawca lub wszyscy wykonawcy łącznie, warunki określone w punktach I.1 i I.5 musi spełniać każdy wykonawca z osobna.

W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie części III zamówienia, warunki określone w punktach I.2 do I.4 musi spełniać jeden wykonawca lub wszyscy wykonawcy łącznie, warunki określone w punktach I.1 i I.5 musi spełniać każdy wykonawca z osobna.

III. Zamawiający dokona oceny spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu na zasadzie spełnia/nie spełnia, na podstawie oświadczeń i dokumentów złożonych przez Wykonawcę.

**ROZDZIAŁ 5. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ WYKAZANIA BRAKU PODSTAW POWODUJĄCYCH WYKLUCZENIE Z POSTĘPOWANIA**

I. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz wykazania braku podstaw do wykluczenia, Wykonawcy muszą złożyć wraz z ofertą następujące oświadczenia i dokumenty:

1. Oświadczenie o spełnianiu określonych warunków sporządzone zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego zapytania.

2. Oświadczenie o spełnianiu warunku dotyczącego posiadania co najmniej rocznego doświadczenia w branży finansowej sporządzone zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszego zapytania.

## Człowiek – najlepsza inwestycja

3. Wykaz wykonanych (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku doświadczenia w realizacji szkoleń w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert z podaniem przedmiotu i dat wykonania.

Wykaz należy sporządzić według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszego zapytania.

4. Wykaz trenerów w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia wraz ze wskazaniem tematu szkolenia, do którego Wykonawca zgłasza trenera oraz ze wskazaniem tematów szkoleń, jakie każdy z trenerów zrealizował, z podaniem liczby godzin każdego ze szkoleń i dat wykonania.

Wykaz należy sporządzić według wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do niniejszego zapytania.

5. Oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych Wykonawcy z Zamawiającym sporządzone zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 7 do niniejszego zapytania.

II. W przypadku wnoszenia oferty przez Wykonawców występujących wspólnie, Wykonawcy muszą złożyć oświadczenia i dokumenty, o których mowa powyżej, z tym, że dokumenty wymienione w punktach I.1 i I.5 należy złożyć dla każdego Wykonawcy.

### **ROZDZIAŁ 6. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT**

#### Część I

1. Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, w przypadku Wykonawców składających oferty dotyczące części I zamówienia, na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

L.p.	Kryterium	Znaczenie kryterium (w %)	Liczba możliwych do uzyskania punktów
1.	Cena	70 %	70 punktów
2.	Doświadczenie wykonawcy	30 %	30 punktów

2. Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.

3. Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według wzoru:

Cena oferty najtańszej  
----- x 70 = liczba punktów  
Cena oferty badanej

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

## Człowiek – najlepsza inwestycja

4. Punkty za kryterium „Doświadczenie wykonawcy” zostaną przyznane w skali punktowej do 30 punktów, na podstawie dokumentu stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszego zapytania.

Zamawiający dokonując oceny ofert w oparciu o przedmiotowe kryterium będzie brał pod uwagę wyłącznie usługi wykonane (wykonywane) w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert, wymienione w dokumencie sporządzonym przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem załącznika nr 5 do niniejszego zapytania.

Za każdą usługę, o której mowa powyżej wykonawca otrzyma 3 punkty.

W ramach tego kryterium wykonawca może maksymalnie otrzymać 30 punktów.

5. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w punkcie 1.

### Część II

1. Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, w przypadku Wykonawców składających oferty dotyczące części II zamówienia, na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

L.p.	Kryterium	Znaczenie kryterium (w %)	Liczba możliwych do uzyskania punktów
1.	Cena	70 %	70 punktów
2.	Doświadczenie wykonawcy	30 %	30 punktów

2. Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.

3. Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według wzoru:

$$\frac{\text{Cena oferty najtańszej}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 70 = \text{liczba punktów}$$

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

4. Punkty za kryterium „Doświadczenie wykonawcy” zostaną przyznane w skali punktowej do 30 punktów, na podstawie dokumentu stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszego zapytania.

Zamawiający dokonując oceny ofert w oparciu o przedmiotowe kryterium będzie brał pod uwagę wyłącznie usługi wykonane (wykonywane) w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert, wymienione w dokumencie sporządzonym przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem załącznika nr 5 do niniejszego zapytania.

Za każdą usługę, o której mowa powyżej wykonawca otrzyma 3 punkty.

## Człowiek – najlepsza inwestycja

W ramach tego kryterium wykonawca może maksymalnie otrzymać 30 punktów.

5. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w punkcie 1.

### Część III

1. Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, w przypadku Wykonawców składających oferty dotyczące części III zamówienia, na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

L.p.	Kryterium	Znaczenie kryterium (w %)	Liczba możliwych do uzyskania punktów
1.	Cena	70 %	70 punktów
2.	Doświadczenie wykonawcy	30 %	30 punktów

2. Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.

3. Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według wzoru:

$$\frac{\text{Cena oferty najtańszej}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 70 = \text{liczba punktów}$$

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

4. Punkty za kryterium „Doświadczenie wykonawcy” zostaną przyznane w skali punktowej do 30 punktów, na podstawie dokumentu stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszego zapytania.

Zamawiający dokonując oceny ofert w oparciu o przedmiotowe kryterium będzie brał pod uwagę wyłącznie usługi wykonane (wykonywane) w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert, wymienione w dokumencie sporządzonym przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem załącznika nr 5 do niniejszego zapytania.

Za każdą usługę, o której mowa powyżej wykonawca otrzyma 3 punkty.

W ramach tego kryterium wykonawca może maksymalnie otrzymać 30 punktów.

5. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w punkcie 1.

### **ROZDZIAŁ 7. DODATKOWE INFORMACJE**

1. Ofertę należy przesłać faksem pod numer: 22 596 39 50 lub e – mailem (skan oferty) pod adres: Dorota.gierak@dknotus.pl lub Michał.przygoda@dknotus.pl, bądź też przesłać pocztą albo



## Człowiek – najlepsza inwestycja

---

osobiście lub przez upoważnioną osobę dostarczyć na adres: Dom Kredytowy NOTUS S.A., ul. Marszałkowska 76, 00-517 Warszawa w terminie do 31.01.2012 r. do godz. 16.00

2. Zamawiający dokona wyboru Wykonawców każdej z części zamówienia w dniu 01.02.2012 roku. Wykonawcy, których oferty zostaną wybrane będą zawiadomieni o tym fakcie drogą e – mailową. Z Wykonawcami, których oferty zostaną wybrane, Zamawiający podpisze umowy.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków niniejszego postępowania, jego odwołania, bądź do zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru Wykonawcy.

4. Wykonawca powinien przygotować ofertę na formularzu załączonym do niniejszego zapytania.

Oferta powinna:

- a) być opatrzona pieczęcią firmową,
- b) posiadać datę sporządzenia,
- c) zawierać adres siedziby oferenta, adres e – mail, numer telefonu, numer NIP,
- d) podpisana czytelnie przez Wykonawcę.

5. Ceny zamieszczone w ofercie powinny być cenami brutto (zawierającymi podatek VAT).

6. Wszelkie zapytania związane z niniejszym postępowaniem prosimy kierować pod następujący adres e – mailowy: [Dorota.gierak@dknotus.pl](mailto:Dorota.gierak@dknotus.pl)

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Program szkoleń
3. Oświadczenie o spełnianiu określonych warunków
4. Oświadczenie o spełnianiu warunku dotyczącego posiadania doświadczenia w branży finansowej
5. Wykaz wykonanych usług
6. Wykaz trenerów
7. Oświadczenie o braku powiązań osobowych i kapitałowych z Zamawiającym

**Człowiek – najlepsza inwestycja**
**Załącznik nr 1**  
 (miejsce i data sporządzenia oferty).....

 (Nazwa Wykonawcy).....  
 (Siedziba Wykonawcy).....  
 (e – mail).....  
 (nr tel. ).....  
 (NIP).....

**Oferta**

W związku z zapytaniem ofertowym z dnia 17 stycznia 2012 roku składam następującą ofertę cenową na wykonanie niżej wymienionych usług na potrzeby projektu: „Program rozwoju kadr Dom Kredytowy NOTUS S.A.” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

**Część I**

<b>Lp.</b>	<b>TYTUŁ SZKOLENIA</b>	<b>CENA ZA GODZINĘ SZKOLENIA (Z VAT) – CENA POWINNA ZAWIERAĆ KOSZTY PRZEPROWADZENIA SZKOLENIA, KOSZTY DOJAZDU I AKOMODACJI TRENERÓW, KOSZTY PRZYGOTOWANIA MATERIAŁÓW SZKOLENIOWYCH (MATERIAŁY DYDAKTYCZNE, NOTESY, DŁUGOPISY), KOSZTY PRZYGOTOWANIA CERTYFIKATÓW</b>	<b>ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIA</b>	<b>CENA ŁĄCZNA Z VAT</b>
1	Techniki pracy z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	
2	Techniki budujące jakość kontaktu z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	
3	Techniki argumentacji i negocjacji w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	
4	Zaawansowane techniki sprzedaży w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	



Człowiek – najlepsza inwestycja

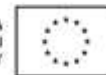
5	Sztuka osiągania rezultatów w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	
6	Komunikacja i współpraca w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		448	
7	Program Rozwoju Kompetencji Doradcy Finansowego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		160	

Lp.	RODZAJ SALI SZKOLENIOWEJ	CENA ZA 1 DZIEŃ WYNAJMU SALI SZKOLENIOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI SZKOLENIOWYCH	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Sala na szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		356	

Lp.	RODZAJ NOCLEGU	CENA ZA 1 NOCLEG DLA 1 OSOBY	ŁĄCZNA LICZBA NOCLEGÓW	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Nocleg podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		2620	

Lp.	RODZAJ WYŻYWIENIA	CENA ZA ZAPEWNIENIE WYŻYWIENIA DLA 1 OSOBY PODCZAS 1 DNIA SZKOLENIA	ŁĄCZNA LICZBA OSOBODNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Wyżywienie podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		4272	

Lp.	RODZAJ PRZERWY KAWOWEJ	CENA ZA ZORGANIZOWANIE 1 DNIA PRZERWY KAWOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT

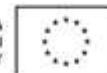


**Człowiek – najlepsza inwestycja**

1	Przerwa kawowa podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy		356	
---	---	--	-----	--

**Część II**

Lp.	TYTUŁ SZKOLENIA	CENA ZA GODZINĘ SZKOLENIA (Z VAT) – CENA POWINNA ZAWIERAĆ KOSZTY PRZEPROWADZENIA SZKOLENIA, KOSZTY DOJAZDU I AKOMODACJI TRENERÓW, KOSZTY PRZYGOTOWANIA MATERIAŁÓW SZKOLENIOWYCH (MATERIAŁY DYDAKTYCZNE, NOTESY, DŁUGOPISY), KOSZTY PRZYGOTOWANIA CERTYFIKATÓW	ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIA	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Komunikacja i współpraca w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		48	
2	Sztuka osiągania rezultatów w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		48	
3	Techniki pracy z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		16	
4	Obsługa klienta przez telefon w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		16	
5	Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		32	
6	Asertywność i radzenie sobie ze stresem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		32	
7	Zarządzanie czasem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		32	



Człowiek – najlepsza inwestycja

Lp.	RODZAJ SALI SZKOLENIOWEJ	CENA ZA 1 DZIEŃ WYNAJMU SALI SZKOLENIOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI SZKOLENIOWYCH	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Sala na szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		28	

Lp.	RODZAJ NOCLEGU	CENA ZA 1 NOCLEG DLA 1 OSOBY	ŁĄCZNA LICZBA NOCLEGÓW	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Nocleg podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		140	

Lp.	RODZAJ WYŻYWIENIA	CENA ZA ZAPEWNIENIE WYŻYWIENIA DLA 1 OSOBY PODCZAS 1 DNIA SZKOLENIA	ŁĄCZNA LICZBA OSOBODNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Wyżywienie podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		280	

Lp.	RODZAJ PRZERWY KAWOWEJ	CENA ZA ZORGANIZOWANIE 1 DNIA PRZERWY KAWOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Przerwa kawowa podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich		28	

Część III

Lp.	TYTUŁ SZKOLENIA	CENA ZA GODZINĘ SZKOLENIA (Z VAT) – CENA POWINNA ZAWIERAĆ KOSZTY	ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIA	CENA ŁĄCZNA Z VAT
-----	-----------------	--	--------------------------------	-------------------



Człowiek – najlepsza inwestycja

		PRZEPROWADZENIA SZKOLENIA, KOSZTY DOJAZDU I AKOMODACJI TRENERÓW, KOSZTY PRZYGOTOWANIA MATERIAŁÓW SZKOLENIOWYCH (MATERIAŁY DYDAKTYCZNE, NOTESY, DŁUGOPISY), KOSZTY PRZYGOTOWANIA CERTYFIKATÓW		
1	Osobisty potencjał i rozwój kompetencji menedżerskich w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		16	
2	Zarządzanie przez cele w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		16	
3	Zarządzanie w zmiennym środowisku i decydowanie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		16	
4	Asertywność i radzenie sobie ze stresem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		16	
5	Motywowanie pracowników w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		16	
6	Gender Mainstreaming		8	

Lp.	RODZAJ SALI SZKOLENIOWEJ	CENA ZA 1 DZIEŃ WYNAJMU SALI SZKOLENIOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI SZKOLENIOWYCH	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Sala na szkolenia realizowane w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		10	

Lp.	RODZAJ NOCLEGU	CENA ZA 1 NOCLEG DLA 1 OSOBY	ŁĄCZNA LICZBA NOCLEGÓW	CENA ŁĄCZNA Z VAT
-----	----------------	------------------------------	------------------------	-------------------



**Człowiek – najlepsza inwestycja**

1	Nocleg podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		50	
---	---	--	----	--

Lp.	RODZAJ WYŻYWIENIA	CENA ZA ZAPEWNIENIE WYŻYWIENIA DLA 1 OSOBY PODCZAS 1 DNIA SZKOLENIA	ŁĄCZNA LICZBA OSOBODNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Wyżywienie podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		100	

Lp.	RODZAJ PRZERWY KAWOWEJ	CENA ZA ZORGANIZOWANIE 1 DNIA PRZERWY KAWOWEJ	ŁĄCZNA LICZBA DNI	CENA ŁĄCZNA Z VAT
1	Przerwa kawowa podczas szkolenia realizowanego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera		10	

W przypadku uznania mojej oferty za najkorzystniejszą zobowiązuję się do realizacji zamówienia w terminach wskazanych w zapytaniu ofertowym.

Oświadczam, iż przyjąłem do wiadomości, że Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków niniejszego postępowania, jego odwołania, bądź do zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru Wykonawcy.

Oświadczam, iż w przypadku uznania mojej oferty za najkorzystniejszą zobowiązuję się do zawarcia z Zamawiającym umowy na realizację zamówienia.

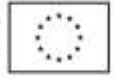
.....  
podpis i pieczęć Wykonawcy



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja

---

## Załącznik nr 2

### Program szkoleń

#### Część I

**1. Program szkolenia Techniki pracy z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

**2. Program szkolenia Techniki budujące jakość kontaktu z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

**3. Program szkolenia Techniki argumentacji i negocjacji w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

**4. Program szkolenia Zaawansowane techniki sprzedaży w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

**5. Program szkolenia Sztuka osiągnięcia rezultatów w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

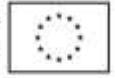
**6. Program szkolenia Komunikacja i współpraca w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja

---

**7. Program szkolenia Program Rozwoju Kompetencji Doradcy Finansowego w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Doradcy:**

**Część II**

**1. Program szkolenia Komunikacja i współpraca w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

**2. Program szkolenia Sztuka osiągania rezultatów w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

**3. Program szkolenia Techniki pracy z klientem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

**4. Program szkolenia Obsługa klienta przez telefon w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

**5. Program szkolenia Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

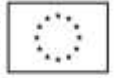
**6. Program szkolenia Asertywność i radzenie sobie ze stresem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja

---

**7. Program szkolenia Zarządzanie czasem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Program Rozwoju Umiejętności Miękkich:**

**Część III**

**1. Program szkolenia Osobisty potencjał i rozwój kompetencji menedżerskich w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera:**

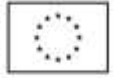
**2. Program szkolenia Zarządzanie przez cele w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera:**

**3. Program szkolenia Zarządzanie w zmiennym środowisku i decydowanie w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera:**

**4. Program szkolenia Asertywność i radzenie sobie ze stresem w ramach zadania Realizacja szkoleń – Akademia Menedżera:**

**5. Program szkolenia Motywowanie pracowników w ramach zadania Realizacja Szkoleń – Akademia Menedżera:**

## **6. Program szkolenia Gender Mainstreaming:**



### Załącznik nr 3

\_\_\_\_\_  
(pieczęć Wykonawcy)

### Oświadczenie

Ja (imię i nazwisko):

w imieniu reprezentowanej przeze mnie firmy (nazwa firmy):

oświadczam, pod groźbą odpowiedzialności karnej, że:

- 1) posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
- 2) znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,

**Miejscowość i data:**

\_\_\_\_\_  
(podpis upoważnionego przedstawiciela)



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja

---

## Załącznik nr 4

\_\_\_\_\_  
(pieczęć Wykonawcy)

### Oświadczenie

Ja (imię i nazwisko):

w imieniu reprezentowanej przeze mnie firmy (nazwa firmy):

oświadczam, pod groźbą odpowiedzialności karnej, że:

posiadamy co najmniej roczne doświadczenie w branży finansowej

**Miejscowość i data:**

\_\_\_\_\_  
(podpis upoważnionego przedstawiciela)

**Załącznik nr 5**

\_\_\_\_\_  
(pieczęć Wykonawcy)

Wykaz usług wykonanych w okresie ostatnich trzech lat przed wszczęciem postępowania:

<b>L. p.</b>	<b>Przedmiot, miejsce realizowanej usługi</b>	<b>Daty wykonania</b>
1.		

**Miejscowość i data:**

\_\_\_\_\_  
(podpis upoważnionego przedstawiciela)

**Człowiek – najlepsza inwestycja**

---

**Załącznik nr 6**

\_\_\_\_\_  
(pieczęć Wykonawcy)

Wykaz trenerów:

Lp.	imię i nazwisko	Temat szkolenia do jakiego trener jest zgłaszany	Doświadczenie		
			nazwa szkolenia	ilość godzin szkoleniowych	daty wykonania szkolenia
1.					
2.					
3.					

**Miejscowość i data:**

\_\_\_\_\_  
(podpis upoważnionego przedstawiciela)

**Człowiek – najlepsza inwestycja**

---

**Załącznik nr 7**

\_\_\_\_\_  
(pieczęć Wykonawcy)

**Oświadczenie**

Ja (imię i nazwisko):

w imieniu reprezentowanej przeze mnie firmy (nazwa firmy):

oświadczam, pod groźbą odpowiedzialności karnej, że:

nie jesteśmy powiązani z Zamawiającym osobowo ani kapitałowo w zakresie wynikającym z zapytania ofertowego.

**Miejscowość i data:**

\_\_\_\_\_  
(podpis upoważnionego przedstawiciela)