

Warszawa, 16 maja 2014 r.

## ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

Działając na podstawie Decyzji nr 11/2014 z dnia 11 kwietnia 2014 r. Dyrektora Centrum Projektów Europejskich w sprawie ustalenia Regulaminu udzielania zamówień w CPE oraz na podstawie przepisów art. 72 Kodeksu Cywilnego, Zamawiający, tj. Centrum Projektów Europejskich, uprzejmie zaprasza Państwa złożenia ofert na opracowanie i wdrożenie działań szkoleniowo-doradczych poprawiających jakość działania Centralnego Punktu Informacyjnego w zakresie obsługi klienta oraz komunikacji.

### **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

#### **I. Cele projektu:**

1. Podniesienie poziomu obsługi klientów przez pracowników CPI.
2. Poprawa jakości funkcjonowania CPI.
3. Wzrost motywacji i zaangażowania pracowników w realizację zadań stojących przed CPI.

#### **II. Uczestnicy:**

Działanie przeznaczone jest dla 8 osób pracujących na rzecz Centralnego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich (Zastępca Dyrektora CPE, koordynator CPI, 6 pracowników obsługi klienta).

#### **III. Miejsce realizacji:**

Projekt realizowany będzie w Warszawie w siedzibie Centralnego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich przy ul. Żurawiej 3/5 (miejsce pracy większości pracowników), w siedzibie Centrum Projektów Europejskich przy ul. Domaniewskiej 39a w Warszawie, a część realizowana w formach szkoleniowo - coachingowych będzie odbywać się w Warszawie w miejscu zaproponowanym przez Wykonawcę.

#### **IV. Termin realizacji:**

1. Główna część wymagająca udziału wszystkich pracowników CPI: do 6 lipca 2014 r.
2. Działania typu follow-up: do 31 października 2014 r.

Harmonogram realizacji projektu będzie ustalony z Wykonawcą po jego wyborze. W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego terminy realizacji projektu mogą zostać zmienione.

#### **V. Szczegóły merytoryczne dotyczące projektu:**

W ramach projektu od Wykonawcy oczekuje się realizacji następujących zadań:



**PUNKT  
INFORMACYJNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO  
INFRASTRUKTURY  
I ROZWOJU



CENTRUM PROJEKTÓW  
EUROPEJSKICH

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Część A – obsługa klienta:

1. Wsparcie w doprecyzowaniu istniejących standardów obsługi klientów CPI w formie np.:
  - analizy istniejących dokumentów, spotkań, wywiadów, przeprowadzenia badań metodą obserwacji uczestniczącej oraz przedstawienia wniosków w formie raportu.
2. Zaplanowanie i zastosowanie metod, technik i narzędzi ułatwiających pracownikom CPI kreatywne i permanentne włączenie się w doskonalenie jakości obsługi klienta oraz standardów oraz ich internalizację w formie:
  - spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń i in., jak również wykorzystania posiadanych przez CPI raportów z wyników badania profilu osobowego metodą Thomas oraz wykonanie brakującego badania dla 1 osoby wraz z sesją informacji zwrotnej dla każdego z pracowników.

Część B – skuteczność działania i komunikacja:

3. Zaplanowanie i wdrożenie systemu monitorowania i oceny postępów w realizacji celów przez wszystkich pracowników CPI w formie np.:
  - spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń, sesji coachingu z kierownictwem CPI oraz przedstawienie opisu sposobu wykorzystania tego systemu w formie skryptu – podręcznika dla wszystkich pracowników i kierownictwa CPI.
4. Zbudowanie i wdrożenie systemu konstruktywnego komunikowania informacji zwrotnej (diagnoz, ocen) w relacji przełożony – podwładny ze szczególnym naciskiem na realizację motywującej funkcji tej komunikacji w formie np.:
  - spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń, sesji coachingu z kierownictwem CPI i in.

## **WYBÓR WYKONAWCY**

### **VI. Rozpatrywane będą oferty zawierające:**

1. Propozycję przebiegu realizacji działań w projekcie.
2. Biogramy osób, które będą realizowały projekt ze wskazaniem zrealizowanych projektów podobnego typu (nazwa zleceniodawcy, rok realizacji projektu).
3. Propozycję miejsca realizacji działań typu szkoleniowo - coachingowego odbywających się poza biurami CPI FE.
4. Osobno ceny za realizację części A oraz części B zamówienia ze wszystkimi kosztami dodatkowymi, w tym catering, sprzęt i sala w części szkoleniowo-doradczej.

### **VII. Kryteriami wyboru Wykonawcy będą:**

1. Doświadczenie personelu Oferenta wyznaczonego do realizacji projektu: do 15 pkt.
2. Dostosowanie projektu do potrzeb Zamawiającego: do 20 pkt.
3. Cena: do 65 pkt.



Ad. 1

- Realizacja przez personel łącznie minimum 8 projektów doradczo-szkoleniowych w obszarze HR dotyczących budowy i wdrożenia systemów ocen pracowników mających na celu podniesienie jakości komunikacji i działań poszczególnych pracowników, kierownictwa oraz całego zespołu, a także wzrost motywacji i zaangażowania pracowników: 15 pkt.
- Realizacja przez personel łącznie 4-7 tego rodzaju projektów: 5 pkt.
- Realizacja przez personel łącznie 0-3 tego rodzaju projektów: 0 pkt. i oferta nie będzie brana pod uwagę przy ocenie.

Ad. 2

- Sposób podejścia do aspektów związanych z jakością obsługi klienta (część A): do 5 pkt.
- Sposób podejścia do aspektów motywacyjnych i komunikacyjnych (część B): do 5 pkt.
- Zróżnicowanie form pracy w projekcie: do 10 pkt.

Ad. 3

Oferty będą oceniane wg następującego wzoru:

Suma cen części A i B najtańszej oferty

Liczba punktów badanej oferty = ----- x 65 pkt.

Suma cen części A i B badanej oferty

4. Umowa zostanie podpisana z Oferentem, którego oferta otrzyma największą łącznie liczbę punktów ze wszystkich kryteriów.
5. W przypadku niepodpisania umowy z Oferentem, który otrzymał najwyższą liczbę punktów, Zamawiający może powierzyć realizację projektu drugiemu w kolejności Oferentowi.

#### **VIII. Postanowienia końcowe:**

1. Niniejsze zamówienie prowadzone jest w trybie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości netto poniżej 30 tys. euro (art. 4 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych).
2. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert Centrum Projektów Europejskich zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z wybranymi Oferentami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania tych ofert.

Oferty należy przekazywać do 26 maja 2014 roku do godziny 12:00 na adres elektroniczny [przemyslaw.lewandowski@cpe.gov.pl](mailto:przemyslaw.lewandowski@cpe.gov.pl).

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt: [przemyslaw.lewandowski@cpe.gov.pl](mailto:przemyslaw.lewandowski@cpe.gov.pl) oraz 782 110 194.

**Załącznik:** Projekt umowy.



**PUNKT  
INFORMACYJNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO  
INFRASTRUKTURY  
I ROZWOJU



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO

