

**Załącznik nr 1 do SIWZ**  
**- projekt umowy-**  
**(dla części I-XVII)**

Umowa Nr .....

zawarta w Warszawie w dniu ..... pomiędzy:

Skarbem Państwa - państwową jednostką budżetową Centrum Projektów Europejskich z/s w Warszawie, ul. Domaniewska 39 A, 02-672 Warszawa, posiadającym nr identyfikacyjny NIP: 7010158887, REGON 141681456, reprezentowanym przez Pana Dariusza Niecia, Dyrektora Centrum Projektów Europejskich, na podstawie upoważnienia udzielonego w dniu 21 stycznia 2009 r. przez Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Zamawiającym”

a

nazwa firmy....., adres ..... posiadającą nr identyfikacyjny NIP: ....., REGON ....., reprezentowaną przez Panią/ Pana- pełniona funkcja, zgodnie z aktualnym zaświadczeniem o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej/ odpisem aktualnym KRS stanowiącym załącznik nr 1, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

§1

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Umowa została zawarta w trybie art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.) w wyniku postępowania nr CPE-II-261-30/PM/11.

3. Przedmiotem umowy jest przeprowadzenie ..... szkoleń dwudniowych/jednodniowych pt. .... - zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą załącznik nr 2 do umowy.
4. Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia liczby planowanych szkoleń.

## §2

1. Na mocy niniejszej umowy Zamawiający zamawia, zaś Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Zamawiającemu usługi będące przedmiotem zamówienia, zgodnie z warunkami umowy, ofertą stanowiącą załącznik nr 2 do umowy i opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 3 do umowy.
2. Wykonawca nie może powierzyć wykonania czynności wymienionych w § 1 ust. 3 osobom trzecim, jeśli nie określił tego faktu w ofercie.

## §3

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za prawidłowo wykonane i zaakceptowane przez Zamawiającego usługi kwotę nieprzekraczającą ..... zł brutto (słownie: ..... ) za przeprowadzenie ..... szkoleń dwudniowych/ jednodniowych.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość wypłaty wynagrodzenia za każde przeprowadzone szkolenie dwudniowe/jednodniowe, zgodnie z zasadami określonymi w § 3.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, nawet jeśli koszty te nie zostały wprost wyszczególnione w treści niniejszej umowy. Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet, jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich kosztów niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.
4. Zamawiający zapewni nocleg i pełne wyżywienie trenerom podczas trwania szkoleń.

5. Warunkiem wystawienia faktury/rachunku jest akceptacja przez Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS p. Izabelę Grabowską raportu po szkoleniu/-ach.
6. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 3 ust. 1, będzie wypłacone w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury/rachunku.
7. Zapłata wynagrodzenia będzie dokonana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze/rachunku.

#### § 4

Umowę zawarto na czas określony od dnia podpisania umowy do 31.12.2011 r.

#### § 5

1. W razie niewykonania przedmiotu umowy, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy i/lub obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 50 % należnego maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1.
2. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego karę umowną określoną w § 5 ust. 1.
3. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym.

#### § 6

Wykonawca przygotowuje materiały szkoleniowe, na których zamieści informację o współfinansowaniu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz stosowne logotypy według zasad przekazanych przez Zamawiającego.

## § 7

Z dniem przyjęcia prac przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe oraz prawa pokrewne do materiałów szkoleniowych, przekazanych uczestnikom szkolenia, będącego przedmiotem niniejszej umowy, w zakresie rozporządzania i korzystania z nich przez czas nieoznaczony, na następujących polach eksploatacji:

- 1) utrwalanie;
- 2) digitalizacja;
- 3) wprowadzania do pamięci komputera;
- 4) sporządzanie wydruku komputerowego;
- 5) zwielokrotnienie poprzez druk, nagrywanie na płycie CD;
- 6) wprowadzenie do obrotu;
- 7) nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy;
- 8) wprowadzenie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika;
- 9) publikacja i rozpowszechnianie w całości lub w części, w sieci Internet, łącznie z utrwalaniem w pamięci RAM

w oryginalnej (polskiej) wersji językowej i w tłumaczeniu na języki obce, wraz z prawem do dokonywania opracowań, przemontowań i zmian układu, na terytorium Polski oraz poza jej granicami.

## § 8

1. Jeśli dla prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Wykonawca uzyska dostęp do danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków, jakie ciążyą na Zamawiającym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, jako na administratorze danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w § 8 ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których

uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.

3. Zamawiający ma prawo do kontroli przestrzegania przez Wykonawcę ustawy, o której mowa w ust. 1 oraz postanowień niniejszej umowy.

## § 9

Zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksu.

## § 10

1. W zakresie nie uregulowanym umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. Nr 90, poz. 631), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926) o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r., Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 egzemplarze dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.
4. Integralną część umowy stanowią: załącznik nr 1 – zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej/ odpis aktualny z Krajowego Rejestru Sądowego, załącznik nr 2 - oferta Wykonawcy oraz załącznik nr 3 – Opis przedmiotu zamówienia.

Zamawiający

.....

Wykonawca

.....

Załącznik nr 3 do umowy  
nr .....  
z dnia .....

### Opis przedmiotu zamówienia

**Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie** szkoleń dla pracowników Punktów Informacyjnych PO KL i Regionalnych Ośrodków EFS (RO EFS) oraz członków Komitetu Monitorującego PO KL i jego sześciu grup roboczych, stanowiących poszczególne części Zamówienia, zgodnie z poniższym zestawieniem.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia liczby szkoleń w każdej z części oraz częściowej zmiany grupy odbiorców w ramach poszczególnych części zamówienia.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia szkolenia dwudniowego (16 godz.) do szkolenia jednodniowego (8 godz.) i stosownej korekty programu (zmniejszenia treści programowych). Wówczas koszt szkolenia jednodniowego będzie stanowił ½ kwoty, określonej w ofercie, przewidzianej na szkolenie dwudniowe.

#### CZĘŚĆ I ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Pomoc publiczna w ramach PO KL”

- 1) **Przedmiotem I części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) z zakresu pomocy publicznej **pt. „Pomoc publiczna w ramach PO KL”** - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest nabycie umiejętności przez członków Komitetu Monitorującego PO KL i jego sześciu grup roboczych w zakresie stosowania obowiązującego prawa dot. pomocy publicznej, min. warsztat z metodologii wyliczania pomocy i wkładu własnego w projektach PO KL w ramach pomocy publicznej. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grupy odbiorców.
- 3) Ramowy **program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) zastosowania uregulowań prawnych w praktyce po wejściu w życie rozporządzenia w grudniu 2010 r. (warsztat) i nowelizacji zasad udzielania pomocy publicznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki:
    - Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie udzielania pomocy publicznej w ramach PO Kapitał Ludzki (Dz. U. Nr 239, poz. 1598);

- Zasady udzielania pomocy publicznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki z dnia 10 lutego 2011 r.;
  - Ustawa z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (w zakresie istotnym dla PO KL);
  - Rozporządzenie Komisji (WE) Nr 800/2008 z dnia 6 sierpnia 2008 r. uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne ze wspólnym rynkiem w zastosowaniu art. 87 i 88 Traktatu (w zakresie istotnym dla PO KL);
  - Rozporządzenia Komisji (WE) Nr 1998/2006 z dnia 15 grudnia 2006 r. w sprawie stosowania art. 87 i 88 Traktatu do pomocy de minimis).
- b) pomoc de minimis;
- c) pomoc publiczna w ramach wyłączeń grupowych;
- d) pomoc publiczna w ramach PO KL;
- e) monitorowanie i sprawozdawczość udzielanej pomocy publicznej.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego w terminie nie później niż 10 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Powinny one stanowić w tej części zamówienia co najmniej 80% czasu szkolenia.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń o tematyce pomocy publicznej. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający



- dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenie na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
  - 8) Po zakończeniu szkolenia Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
  - 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
  - 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazany przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez



Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.

- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy liczące do 20 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 22.
- 12) **Czas jednego szkolenia** dwudniowego to 16 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia liczby godzin dydaktycznych trwania szkolenia wraz ze stosowną modyfikacją programu szkolenia.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

## **CZĘŚĆ II ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Wystąpienia publiczne i zasady profesjonalnej prezentacji”**

- 1) **Przedmiotem II części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch dwudniowych szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze), kształcących umiejętność wystąpień publicznych. Szkolenie skierowane jest do pracowników Punktów Informacyjnych PO KL oraz animatorów, doradców i pracowników informacji i promocji pracujących w Regionalnych Ośrodkach EFS. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest dostarczenie wiedzy oraz doskonalenie umiejętności wystąpień publicznych i profesjonalnej prezentacji oraz panowania nad stresem i zmianami w sytuacjach trudnych. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i powinno zostać przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grupy odbiorców.

- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
- ciało i głos jako podstawowe narzędzie pracy prezentera/mówcy;
  - praca wokół stresu związanego z wystąpieniami publicznymi;
  - sytuacje trudne w czasie wystąpień publicznych;
  - określenie celu prezentacji i konstruowanie planu wystąpień – ćwiczenia praktyczne;
  - dopasowanie przekazu do określonej grupy odbiorców oraz celu wystąpienia,
  - metody aktywne w pracy prezentera, czyli jak zainteresować i zaangażować audytorium - doskonalenie warsztatu;
  - metody argumentowania;
  - autodiagnoza umiejętności w zakresie prezentacji;
  - praktyka prezentacji (nagrywanie uczestników) wraz z sesją informacji zwrotnych;
  - planowanie zmian w przedstawianych przez uczestników prezentacjach.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić dwóch **trenerów** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w zakresie interaktywnej prezentacji i wystąpień publicznych. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru dwóch trenerów

pochodzących z puli nazwisk znajdujących się w ofercie, którzy będą zobligowani do wspólnego prowadzenia szkolenia. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).

- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu dwudniowego szkolenia, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić **raport podsumowujący szkolenie**, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego

od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.

- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy liczące do 15 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18.
- 12) **Czas jednego szkolenie** dwudniowego to 16 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia liczby godzin dydaktycznych trwania szkolenia wraz ze stosowną modyfikacją programu szkolenia.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

#### **CZĘŚĆ III ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Rozliczanie wniosków o płatność w projektach realizowanych w ramach PO KL”.**

- 1) **Przedmiotem III części Zamówienia jest** przeprowadzenie czterech szkoleń dwudniowych (4 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) z zakresu rozliczania wniosków o płatność w projektach realizowanych w ramach PO KL - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest zapoznanie pracowników Punktów Informacyjnych PO KL i Regionalnych Ośrodków EFS z zasadami rozliczania wniosków o płatność, zgodnie ze znowelizowanymi Zasadami finansowania z dnia 21 grudnia 2010 r. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grupy odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) Zasady wypełniania i rozliczania wniosku o płatność;
  - b) Koszty bezpośrednie projektu:

- rzeczywiście poniesione wydatki,
  - ryczałt w projektach.
  - c) koszty pośrednie projektu:
    - rzeczywiście poniesione wydatki,
    - ryczałt w roku 2011,
  - d) Przepływy pieniężne w projekcie;
  - e) Zasady zatrudniania personelu projektu;
  - f) Rodzaje personelu projektu;
  - g) Rozliczanie wynagrodzeń;
  - h) Korekty finansowe i nieprawidłowości w projekcie;
  - i) Zasady przedstawiania odsetek we wniosku o płatność;
  - j) Podsystem Monitorowania Europejskiego Funduszu Społecznego (PEFS) i jego zgodność z załącznikiem nr 2 do wniosku o płatność;
  - k) Najczęściej popełniane błędy w sprawozdawczości.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Powinny one stanowić co najmniej 50% czasu szkolenia.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń z zakresu sprawozdawczości finansowej projektów finansowanych z EFS. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk



znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).

- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go razem z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji

papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.

- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: cztery grupy do 20 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 22.
- 12) **Szkolenie dwudniowe** trwa 16 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia liczby godzin dydaktycznych trwania szkolenia wraz ze stosowną modyfikacją programu szkolenia.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

#### **CZĘŚĆ IV ZAMÓWIENIA – warsztat pt. „Wniosek aplikacyjny o dofinansowanie projektu PO KL” – warsztat przygotowania wniosku wg zmian obowiązujących od 1 stycznia 2011 r.”**

- 1) **Przedmiotem IV części Zamówienia jest** przeprowadzenie czterech warsztatów dwudniowych (4 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) z zakresu przygotowania wniosków aplikacyjnych w projektach realizowanych w ramach PO KL z uwzględnieniem zmian wynikających z rekomendacji z badania ewaluacyjnego pt. „Badanie projektów pilotażowych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” przyjętych przez Komitet Monitorujący Program Kapitał Ludzki - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem szkolenia jest** zapoznanie pracowników Punktów Informacyjnych POKL i Regionalnych Ośrodków EFS z nowymi zasadami przygotowania wniosków



aplikacyjnych, zgodnie z rekomendacjami w/w badania i zgodnie z metodyką Zarządzania Cyklem Projektu (ang. *Project Cycle Management*) – narzędziem rekomendowanym przez Komisję Europejską do definiowania i planowania projektów współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grupy odbiorców.

- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) prawidłowe uzasadnienie potrzeby realizacji i cele projektu ze szczególnym uwzględnieniem części 3.1.2 oraz 3.1.3 wniosku – realne ustalenie wartości wskaźników;
  - b) zadania w projekcie a adekwatność do celów szczegółowych projektu;
  - c) analiza ryzyka nieosiągnięcia założeń projektu; planowanie działań zaradczych;
  - d) oddziaływanie projektu – planowana efektywność;
  - e) planowanie budżetu (koszty bezpośrednie faktycznie ponoszone i ryczałtowe; koszty pośrednie faktycznie poniesione i ryczałt - metodologia);
  - f) uzasadnienie cross-financingu;
  - g) metodologia wyliczenia dofinansowania i wkładu prywatnego w ramach wydatków objętych pomocą publiczną i pomocą *de minimis*.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu warsztatu Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń

szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case'y itp.). Powinny one stanowić co najmniej 75% czasu szkolenia.

- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu warsztatów z zakresu przygotowania wniosku aplikacyjnego w ramach PO KL oraz sprawozdawczości finansowej projektów finansowanych z EFS. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed warsztatem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas warsztatu, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych warsztatów Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie warsztatu i przekazać go razem z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego warsztatu **raport podsumowujący**, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w warsztacie: cztery grupy do 20 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób szkoleniu uczestniczących w warsztacie do 22.
- 12) **Warsztat dwudniowy** trwa 16 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia ilości godzin dydaktycznych trwania warsztatu wraz ze stosowną modyfikacją programu szkolenia.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą warsztaty, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Warsztaty przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację warsztatów w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce warsztatów zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas warsztatów zapewnia Zamawiający.

## CZĘŚĆ V ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Ekonomia społeczna w PO KL”

- 1) **Przedmiotem V części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) z zakresu ekonomii społecznej w PO KL - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem szkolenia** jest zapoznanie pracowników Punktów Informacyjnych PO KL i Regionalnych Ośrodków EFS z dobrymi praktykami ekonomii społecznej - skutecznymi rozwiązaniami w zakresie realizacji tego obszaru oraz warsztatem przygotowania wniosku aplikacyjnego w ramach Poddziałania 7.2.2. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grupy odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) dobre praktyki w obszarze integracji społecznej i działalności na rynku pracy;
  - b) możliwe rodzaje usług podmiotów ekonomii społecznej – katalog
  - c) przygotowanie fiszek projektowych wniosku aplikacyjnego w ramach działania 7.2.2;
  - d) komplementarność działań w obszarze ekonomii społecznej- aplikacja o środki z innych programów finansowanych ze środków UE na infrastrukturę i rozwój działalności.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń

szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case'y itp.). Powinny one stanowić co najmniej 50% czasu szkolenia.

- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera/eksperta** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń z zakresu ekonomii społecznej. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.

- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go razem z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest do przekazania **kserokopii fiszek** projektowych wypracowanych podczas szkolenia.
- 11) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 12) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 20 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 22.
- 13) **Szkolenie dwudniowe** trwa 16 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia liczby godzin dydaktycznych trwania szkolenia wraz ze stosowną modyfikacją programu szkolenia.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.



## **CZĘŚĆ VI ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Praca z trudnym klientem / obsługa klienta”**

- 1) **Przedmiotem VI części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze), dotyczących obsługi klienta pt. „Praca z trudnym klientem / Obsługa klienta”. Szkolenie skierowane jest dla pracowników Regionalnych Ośrodków EFS oraz pracowników Punktów Informacyjnych PO KL działających przy Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II Stopnia. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem szkolenia** jest nabycie przez pracowników Punktów Informacyjnych i Regionalnych Ośrodków EFS umiejętności skutecznej oraz efektywnej obsługi klienta, diagnozowania potrzeb klienta oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grup odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące elementy:
  - a) podstawowa wiedza z obszaru skutecznej komunikacji dla osób obsługujących klientów;
  - b) diagnozowanie potrzeb klienta w kontekście EFS;
  - c) reagowanie na potrzeby klienta, dostosowanie i przekaz wiedzy z obszaru EFS do zdefiniowanych potrzeb klienta;
  - d) wykorzystanie dostępnych materiałów, komputera i internetu podczas pracy z klientem;
  - e) zasady korespondencyjnej i telefonicznej obsługi klienta;
  - f) rozwiązywanie trudnych sytuacji w pracy, sposoby radzenia sobie z „trudnym klientem”;
  - g) jak sprawić, aby nasi rozmówcy poczuli się ważni;
  - h) ABC etyki w pracy z klientem;
  - i) najważniejsze umiejętności w obszarze zarządzania stresem;
  - j) lista Dobrych Praktyk w obszarze obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego.



- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w zakresie obsługi klienta. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentacje informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia

roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego ze szkoleń Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić **krótki test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go, wraz z ankietami ewaluacyjnymi, Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16 osób.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń

zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

## CZĘŚĆ VII ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Zarządzanie zespołem”

- 1) **Przedmiotem VII części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze), dotyczących kierowania zespołem pracowników. Szkolenie skierowane jest dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS oraz kierowników/koordynatorów Punktów Informacyjnych PO KL, działających przy Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II Stopnia. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest nabycie przez kierowników Punktów Informacyjnych i Regionalnych Ośrodków EFS kompetencji zarządzania personelem i pracą, skutecznego oraz efektywnego motywowania pracowników, monitorowania ich pracy oraz wdrażania standardów pracy. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grup odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące elementy:
  - a) autodiagnoza mocnych i słabych stron w zakresie zarządzania zespołem;
  - b) sprawny przepływ informacji w instytucji jako warunek efektywnej współpracy;
  - c) komunikowanie się z zespołem, umiejętność słuchania;
  - d) stawianie celów, egzekwowanie oczekiwań;
  - e) przekazywanie informacji zwrotnych w zespole dotyczących oceny pracy;
  - f) sytuacyjny model kierowania oraz charakterystyka stylów: nakazowego, konsultacyjnego, partycypacyjnego, delegującego, analiza korzyści i ryzyk związanych z zastosowaniem poszczególnych stylów;
  - g) metody ustalania priorytetów i planowania czasu pracy;
  - h) motywowanie pozafinansowe pracowników.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników

przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.

- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów

szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić **krótki test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go, wraz z ankietami ewaluacyjnymi, Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu,



jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

## **CZĘŚĆ VIII ZAMÓWIENIA – szkolenie pt. „Techniki badań jakościowych w terenie i społecznościach lokalnych”**

- 1) **Przedmiotem VIII części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) dotyczących technik badań jakościowych. Szkolenie adresowane jest głównie do animatorów w Regionalnych Ośrodkach EFS. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest nabycie przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wiedzy na temat dostępnych technik badawczych i umiejętności skutecznego zbierania danych niezbędnych do zdiagnozowania potrzeb w społecznościach lokalnych na danym terenie oraz poszerzenie umiejętności związanych z badaniem społeczności lokalnych pod kątem diagnozowania środowiska i tworzenia partnerstw. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grup odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące moduły:
  - a) Cel badań jakościowych w terenie i społecznościach lokalnych;
  - b) Określenie obszarów i przedmiotu badania i źródeł informacji;
  - c) Identyfikowanie zasobów, potencjałów możliwości, potrzeb i problemów (mapa zasobów i potrzeb);
  - d) Zapoznanie uczestników z metodami badawczymi, takimi jak:
    - Obserwacja uczestnicząca ze szczególnym uwzględnieniem etapu włączania się badacza w grupę badaną, doskonalenie umiejętności analizowania i syntezy informacji zdobytych w czasie obserwacji;
    - Spacer badawczy;
    - Badania sondażowe;
    - Metoda *open space*;
    - wywiady indywidualne i grupowe, rodzaje wywiadów i ankiet;
    - inne, wskazane przez Wykonawcę i wynikające z badania potrzeb,

- e) Sporządzanie dokumentacji audiowizualnej na potrzeby badań;
  - f) Rozwijanie zdolności krytycznej analizy w procesie badawczym;
  - g) Przygotowanie pierwszego profilu społeczności;
  - h) Jak przygotować lokalną grupę inicjatywną do podjęcia własnego badania.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu badań jakościowych w społecznościach lokalnych oraz szkoleń na temat prowadzenia badań metodami jakościowymi. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkolenia przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).



- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego ze szkoleń (dwu lub trzydniowego) Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić **krótki test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go, wraz z ankietami ewaluacyjnymi, Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16 osób.

12) Jedno dwudniowe szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.

**Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewni Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewni Zamawiający.

**CZĘŚĆ IX ZAMÓWIENIA - warsztaty pt. „Diagnoza potrzeb klienta w ramach jego obsługi”**

- 1) **Przedmiotem IX części Zamówienia jest** przeprowadzenie trzech szkoleń prowadzonych metodami warsztatowymi (3 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) dotyczących sposobu diagnozowania potrzeb klientów sieci Regionalnych Ośrodków EFS i Punktów Informacyjnych PO KL. Szkolenia adresowane są do pracowników ww. sieci. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** warsztatów jest nabycie przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wiedzy na temat dostępnych technik i doskonalenie umiejętności skutecznego zbierania danych niezbędnych do zdiagnozowania potrzeb obsługiwanych klientów. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grup odbiorców.
- 3) Ramowy **program** warsztatów powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:
  - a) Psychologiczna charakterystyka typowych klientów:
    - osobowościowe profile klientów i związane z nimi preferencje,
  - b) Typologia potrzeb klientów / beneficjentów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
  - c) ćwiczenie umiejętności komunikacyjnych w kontakcie z klientem;
  - d) Proces obsługi klienta:
    - nawiązanie kontaktu,
    - wypracowanie sposobów rozpoznawania potrzeb klientów Regionalnych Ośrodków EFS oraz Punktów Informacyjnych PO KL;

- zdefiniowanie problemu,
  - prezentacja rozwiązania problemu (udzielenie informacji).
- e) Analiza cech i umiejętności pracownika Punktu Informacyjnego PO KL oraz pracownika Regionalnego Ośrodka EFS potrzebnych do efektywnej obsługi klienta (z wykorzystaniem wyników badania DC).
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program warsztatów** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem warsztatów, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach warsztatów szczególnie istotne jest położenie nacisku na praktyczne ćwiczenia.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń i warsztatów z zakresu diagnozy potrzeb klienta i obsługi klienta. Przed rozpoczęciem warsztatów, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia warsztatu przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).

- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego ze szkoleń Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić **krótki test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go, wraz z ankietami ewaluacyjnymi, Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazany przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: trzy grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób szkoleniu grupie do 16.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

### **CZĘŚĆ X ZAMÓWIENIA – warsztaty pt. „Diagnoza społeczna – jak poprawnie ukazać problem we wniosku o dofinansowanie realizacji projektu w ramach PO KL”**

- 1) **Przedmiotem X części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) dotyczących diagnozy społecznej. Szkolenie adresowane jest głównie do animatorów w Regionalnych Ośrodkach EFS. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest nabycie przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wiedzy na temat dostępnych technik badawczych i umiejętności skutecznego zbierania danych niezbędnych do zdiagnozowania potrzeb w społecznościach lokalnych na danym terenie. Szkolenie powinno mieć charakter autorski i być przygotowane specjalnie na potrzeby ww. grup odbiorców.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:
  - a) najważniejsze obszary i przedmioty diagnozy społecznej w PO KL;
  - b) typy diagnozy społecznej;
  - c) podstawowe metody i narzędzia diagnozy społecznej, źródła i metody zbierania danych;
  - d) konsekwencje prawidłowej i nieprawidłowej diagnozy społecznej dla planowania;
  - e) diagnoza społeczna na poziomie społeczności lokalnej – diagnozowanie zasięgu, zakresu i struktury problemów;
  - f) nowe kierunki metodologii diagnozy społecznej;
  - g) dobre praktyki diagnozy społecznej.



- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w opracowaniu diagnozy na potrzebę przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu, prowadzeniu szkoleń na temat diagnozy społecznej i prowadzenia badań w tym zakresie. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien

zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę - za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego ze szkoleń (dwu lub trzydniowego) Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić **krótki test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go, wraz z ankietami ewaluacyjnymi, Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16 osób.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych.**



### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

**CZĘŚĆ XI ZAMÓWIENIA, punkt A – warsztaty przygotowujące kadrę zarządzającą do przeprowadzenia procesu implementacji standardów pt. „Wdrażanie standardów funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Pośredniczących II Stopnia PO KL ” oraz punkt B - warsztaty przygotowujące pracowników punktów do wdrożenia standardów pt. „Wdrażanie standardów funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Pośredniczących II Stopnia PO KL w kontekście pracy z klientem”.**

### **Część XI. A**

- 1) **Przedmiotem części XI. A Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) dotyczących implementacji *standardów funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Pośredniczących II Stopnia PO KL* zwanych dalej: Standardami. Szkolenia są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest zapoznanie kierowników Punktów Informacyjnych ze zaktualizowanymi standardami, przygotowanie ich do wdrożenia wytycznych wynikających ze standardów w ich zespołach i prowadzenia bieżącego monitoringu pracy punktu zgodnie z nowymi standardami a także przygotowanie punktu do weryfikacji.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej:
  - a) zarządzanie jakością świadczonych usług Punktu Informacyjnego, zgodnie ze standardami Punktów Informacyjnych PO KL oraz powszechnie stosowanymi na rynku standardami obsługi klienta;
  - b) opracowanie sposobów zapoznania zespołu z nowymi standardami i ich wdrożenia;
  - c) zarządzanie zespołem, jasne formułowanie poleceń oraz ich egzekwowanie;

- d) wypracowanie sposobów monitorowania pracy Punktu Informacyjnego, wymiana doświadczeń i dobrych praktyk;
- e) przeprowadzanie rozmów oceniających z pracownikami, przekazywanie informacji zwrotnych.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w zakresie obsługi klienta, tworzenia i wdrażania standardów obsługi klienta, zarządzania personelem i pracą zespołu. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu

- ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
  - 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
  - 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
  - 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
  - 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 16 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.

12) Jedno dwudniowe szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.

**Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

**Część XI. B**

- 1) **Przedmiotem części XI. B Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) dotyczących wdrożenia standardów funkcjonowania Punktów Informacyjnych PO KL w kontekście pracy z klientem - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest zapoznanie pracowników Punktów Informacyjnych ze zaktualizowanymi standardami, przygotowanie ich do wdrożenia wytycznych wynikających z zaktualizowanych standardów oraz zasad obsługi klienta.
- 3) **Ramowy program** szkolenia powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) moduł dotyczący zapoznania pracowników ze standardami Punktów Informacyjnych PO KL oraz ich praktyczne przeciwiczenie;
  - b) część warsztatową poświęconą diagnozowaniu potrzeb klienta w kontekście korzystania z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
  - c) reagowanie na potrzeby klienta, doskonalenie umiejętności dostosowania i przekazania wiedzy z obszaru EFS według zdefiniowanych potrzeb klienta;
  - d) trening narzędzi komunikacyjnych niezbędnych w obsłudze klienta.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi

poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.

- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleniowy** do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w tworzeniu i wdrażaniu standardów obsługi klienta oraz prowadzeniu szkoleń w zakresie obsługi klienta. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od



- dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający.
- W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
  - 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
  - 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport** podsumowujący szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
  - 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 16 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.
  - 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewni Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewni Zamawiający.



## **CZĘŚĆ XII ZAMÓWIENIA – „Trening umiejętności komunikacyjnych w kontekście pracy z klientami Regionalnych Ośrodków EFS oraz klientami Punktów Informacyjnych PO KL”.**

- 1) **Przedmiotem XII części Zamówienia jest** przeprowadzenie trzech dwudniowych treningów (3 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** treningu jest podniesienie osobistych kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS oraz Punktów Informacyjnych PO KL w obszarze komunikacji interpersonalnej.

Trening powinien być oparty na praktycznym ćwiczeniu umiejętności komunikacyjnych w realnych sytuacjach podczas trwania treningu (zasada „tu i teraz”), bazować na doświadczeniach uczestników, poszerzać ich perspektywę oraz wspierać zmianę postawy na bardziej pro-kliencką. Trening powinien być prowadzony z uwzględnieniem procesu grupowego.

- 3) **Ramowy program** treningu powinien zawierać następujące moduły:
  - a) budowanie pozytywnego nastawienia w kontakcie z rozmówcą\ klientem;
  - b) znaczenie komunikacji niewerbalnej;
  - c) rozpoznawanie potrzeb rozmówcy/klienta;
  - d) zadawanie pytań otwartych;
  - e) parafrazowanie;
  - f) monitorowanie rozumienia u rozmówcy.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **ramowy program treningu** do akceptacji Zamawiającego, przy czym powinien on zawierać główne zakresy tematyczne i uwzględniać możliwość modyfikacji wynikającą z przebiegu procesy grupowego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych

przed rozpoczęciem treningu Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach treningów szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.).

- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić dwóch **trenerów** z doświadczeniem w prowadzeniu treningów i szkoleń w zakresie umiejętności interpersonalnych, treningów skutecznej komunikacji oraz treningu interpersonalnego. Przed rozpoczęciem każdego treningu, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem treningu, Zamawiający dokona wyboru dwóch trenerów pochodzących z puli nazwisk znajdujących się w ofercie, którzy wspólnie poprowadzą szkolenie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego trening na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed treningiem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas treningu, materiały do ćwiczeń, itp. Przygotowany materiał będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników treningu oraz dostarczenie ich na miejsce, w którym będzie odbywał się trening, odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych treningów, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaze Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie treningu i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** trening, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w treningu: trzy grupy do 16 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenerów na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenerów podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

## CZĘŚĆ XIII ZAMÓWIENIA – „Mentoring i coaching oraz superwizja budowania partnerstwa lokalnego”

- 1) **Przedmiotem XIII części Zamówienia jest:**
  - a) przeprowadzenie cyklu dwóch szkoleń dwudniowych prowadzonych metodami warsztatowymi (1 grupa szkoleniowa x 2 szkolenia x 2 dni robocze) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego;
  - b) zapewnienie 4 godzin superwizji dla każdego uczestnika szkolenia, nie mniej niż 40 godzin i nie więcej niż 60 godzin łącznie dla wszystkich uczestników szkolenia.
- 2) **Celem** warsztatu jest podniesienie kompetencji najbardziej doświadczonych animatorów pracujących w Sieci Regionalnych Ośrodków EFS. Zakładane efekty: przeszkoleni animatorzy będą mieli za zadanie objąć 10-godzinną opieką mentoringową i coachingową mniej doświadczonych animatorów, poszerzanie ich perspektywy w pracy ze społecznością lokalną, inspirowanie do większej aktywności i samorozwoju oraz zaplanowanie zmiany w ich pracy i wdrożenie jej w działaniach animacyjnych.
- 3) **Ramowy program** cyklu szkoleniowego powinien zawierać co najmniej następujące moduły:
  - a) różnice między coachingiem i mentoringiem;
  - b) postawa coacha i mentora;
  - c) proces coachingu i mentoringu – planowanie i przygotowanie;
  - d) określanie celu coachingu w oparciu o kluczowe kompetencje animatora;
  - e) coaching jako proces aktywizowania i usamodzielniania;
  - f) struktura sesji i procesu coachingu;
  - g) narzędzia w pracy coacha i mentora;
  - h) planowanie zmiany, wdrażanie planu działania;
  - i) doskonalenie i przećwiczenie umiejętności słuchania, zadawania pytań i obserwowania;
  - j) dzielenie się wiedzą i inspirowanie;
  - k) zamknięcie procesu mentoringu i coachingu oraz jego podsumowanie.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi

poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania.

Badanie to powinno być przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich lub telefonicznych. Zamawiający przekaże również opis kluczowych kompetencji oraz program rozwoju kompetencji animatora. Ponadto Wykonawca spotka się z Zamawiającym w celu ostatecznego doprecyzowania potrzeb i oczekiwań oraz dookreślenia kształtu programu.

- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleń** z podaniem metod i narzędzi do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (narzędzia, ćwiczenia, case'y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić dwóch **trenerów** z doświadczeniem w prowadzeniu coachingu i/lub mentoringu, szkoleń z zakresu „*coach the coach*”, umiejętności interpersonalnych, treningów komunikacji interpersonalnej. Przed rozpoczęciem każdego szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru dwóch trenerów (pary trenerskiej) pochodzących z puli nazwisk znajdujących się w ofercie, którzy wspólnie poprowadzą dwa szkolenia. Wskazani przez Zamawiającego trenerzy zobowiązani będą do przeprowadzenia szkolenia, jak i 4-godzinnych superwizji z każdym z uczestników po zakończonym szkoleniu. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).

- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenia, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych po zakończeniu cyklu szkoleniowego. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury / rachunku.
- 11) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić krótkie sprawozdanie z przebiegu procesu superwizji wszystkich uczestniczących w nim animatorów, zawierający wykaz ilościowy godzin superwizji w rozbiciu na poszczególnych uczestników z podaniem terminów spotkań superwizyjnych. Sprawozdanie powinno także zawierać główne poruszane wątki oraz zmiany i rekomendacje planowane do wdrożenia.



12) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16 osób.

13) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenerów na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenerów podczas szkoleń zapewnia Zamawiający. Dojazd, wyżywienie i ewentualny nocleg trenerów na potrzeby superwizji zapewnia Wykonawca. Sesje superwizyjne odbędą się w Warszawie. Terminy superwizji będą ustalane indywidualnie pomiędzy uczestnikami szkolenia a trenerami. Zamawiający przewiduje organizację superwizji w terminie do 31 grudnia 2011 r.

## **CZĘŚĆ XIV ZAMÓWIENIA – „Facylitacja i moderowanie spotkań”**

- 1) **Przedmiotem XIV części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych, prowadzonych metodami warsztatowymi (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** warsztatu jest podniesienie kompetencji prowadzenia i moderowania spotkań i facylitowania procesów grupowych u animatorów pracujących w Regionalnych Ośrodkach EFS.
- 3) **Ramowy program** cyklu szkoleniowego powinien zawierać co najmniej następujące moduły:
  - a) zastosowanie facylitacji i moderacji;
  - b) ćwiczenie umiejętności prowadzenia procesu grupowego;
  - c) strukturyzowanie pracy grupy;
  - d) narzędzia facylitacji, moderowanie dyskusji;

- e) proces decyzyjny w grupie – jak wykorzystać efekt synergii i uniknąć pułapek;
  - f) facylitowanie w sytuacji konfliktu;
  - g) podtrzymywanie poziomu zaangażowania i aktywności w grupie – proponowanie adekwatnych technik.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania. Badanie to powinno być przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich lub telefonicznych. Zamawiający przekaże również opis kluczowych kompetencji oraz program rozwoju kompetencji animatora. Ponadto Wykonawca spotka się z Zamawiającym w celu ostatecznego doprecyzowania potrzeb i oczekiwań i dookreślenia kształtu programu.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program warsztatów** z podaniem metod i narzędzi do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach warsztatów szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.).
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić dwóch **trenerów** z doświadczeniem w moderowaniu i **facylitowaniu spotkań**, prowadzeniu szkoleń i warsztatów z zakresu moderowania i facylitacji, pracy z grupą i umiejętności interpersonalnych. Przed rozpoczęciem każdego warsztatu, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem, Zamawiający dokona wyboru dwóch trenerów pochodzących z puli nazwisk znajdujących się w ofercie, którzy wspólnie poprowadzą warsztat. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma

- w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce warsztatu odpowiada Wykonawca.
  - 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych warsztatów, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
  - 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie warsztatu i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
  - 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego warsztatu **raport podsumowujący** warsztat, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego warsztatu. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
  - 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 14 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 16 osób.

12) Jeden dwudniowy warsztat trwa 16 godzin dydaktycznych.

**Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

**CZĘŚĆ XV ZAMÓWIENIA – „Budowanie wizerunku instytucji poprzez działania promocyjne związane z EFS”**

- 1) **Przedmiotem XV części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest poszerzenie umiejętności związanych z budowaniem świadomej polityki tworzenia wizerunku instytucji przez kierowników Punktów Informacyjnych PO KL oraz ich zespoły.
- 3) **Ramowy program** cyklu szkoleniowego powinien zawierać co najmniej następujące moduły:
  - a) wizerunek rzeczywisty a pożądany;
  - b) zasady budowania wizerunku;
  - c) Plan komunikacji PO KL i podstawa prawna działań informacyjno-promocyjnych EFS;
  - d) jak postrzeganie instytucji przekłada się na osiągnięte rezultaty działań?
  - e) analiza otoczenia instytucji;
  - f) określenie grup docelowych;
  - g) dobór odpowiednich form przekazu;
  - h) współpraca z mediami;
  - i) określenie i wykorzystanie własnych zasobów w budowaniu wizerunku instytucji;

- j) współpraca z wykonawcami – sporządzanie SOPZ na usługi informacyjno promocyjne;
  - k) budżetowanie działań związanych z budowaniem wizerunku.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania. Badanie to powinno być przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich lub telefonicznych.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleń** z podaniem metod i narzędzi do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne (ćwiczenia, case’y itp.). Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w planowanie działań wizerunkowych instytucji, prowadzeniu szkoleń z zakresu informacji i promocji EFS, public relations. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od



uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).

- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 16 osób. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.



12) Jedno dwudniowe szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.

**Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewni Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewni Zamawiający.

**CZĘŚĆ XVI ZAMÓWIENIA – „Budowanie partnerstw lokalnych”**

- 1) **Przedmiotem XVI części Zamówienia jest** przeprowadzenie dwóch szkoleń dwudniowych (2 grupy szkoleniowe x 2 dni robocze) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 2) **Celem** szkolenia jest poszerzenie umiejętności związanych z budowaniem partnerstw lokalnych, których zadaniem będzie tworzenie projektów w ramach PO KL.
- 3) **Ramowy program** cyklu szkoleniowego powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
  - a) etapy budowania partnerstwa;
  - b) analiza zapisów nowej wersji Zakresu realizacji projektów partnerskich określonego przez IZ PO KL, obowiązującej od 1 stycznia 2011 roku.
  - c) warunki skuteczności i trwałości partnerstwa lokalnego;
  - d) reprezentatywność przedstawicieli różnych grup interesariuszy w partnerstwie;
  - e) rola zespołu inicjatywnego;
  - f) rola lidera partnerstwa;
  - g) rola zespołu zarządzającego.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników

przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania. Badanie to powinno być przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich lub telefonicznych.

- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleń** z podaniem metod i narzędzi do akceptacji Zamawiającego, w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w budowaniu partnerstwa lokalnego oraz prowadzeniu szkoleń z tego zakresu. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów

szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający.

W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.

- 8) Po zakończeniu każdego z dwudniowych szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
- 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: dwie grupy do 16 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.
- 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych**.

### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń

zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.

## CZĘŚĆ XVII ZAMÓWIENIA – „Polityki horyzontalne w PO KL”

- 1) **Przedmiotem** XVII części Zamówienia jest przeprowadzenie trzech szkoleń jednodniowych (3 grupy szkoleniowe x 1 dzień roboczy) - współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- 3) **Celem** szkolenia jest poszerzenie wiedzy pracowników Regionalnych Ośrodków EFS oraz Punktów Informacyjnych PO KL w zakresie polityk horyzontalnych i ich związku z realizacją celu głównego oraz celów strategicznych PO KL: od zrównoważonego rozwoju po równość szans, innowacyjność i rozwój społeczeństwa informacyjnego.
- 3) **Ramowy program** cyklu szkoleniowego powinien zawierać co najmniej następujące moduły:
  - a) Wprowadzenie do zasad zrównoważonego rozwoju;
  - b) Polityki horyzontalne w PO KL;
  - c) Zasada partnerstwa;
  - d) Zasada równości szans;
  - e) Innowacyjność i rozwój lokalny;
  - f) Rozwój społeczeństwa informacyjnego;
  - g) Włączanie priorytetów horyzontalnych w kategorie interwencji funduszy strukturalnych.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia **badania potrzeb szkoleniowych** uczestników w terminie 5 dni od przekazania przez Zamawiającego list uczestników przyszłego szkolenia, po zakończeniu przez niego rekrutacji. Badanie to umożliwi poznanie poziomu wiedzy grupy szkoleniowej oraz weryfikację poziomu zaawansowania. Badanie to powinno być przeprowadzone za pomocą wywiadów bezpośrednich lub telefonicznych.
- 5) Po przeprowadzonym badaniu potrzeb szkoleniowych uczestników, Wykonawca przedstawi **program szkoleń** z podaniem metod i narzędzi do akceptacji Zamawiającego,

w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia, przy czym Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego, od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W programach szkoleń szczególnie istotne jest położenie nacisku na zagadnienia praktyczne włączania przykładów działań podejmowanych w pomocy technicznej zgodnie z politykami horyzontalnymi. Szkolenie to powinno mieć charakter warsztatowy.

- 6) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić **trenera** z doświadczeniem w zakresie zagadnień polityk horyzontalnych w PO KL. Przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie później niż 10 dni roboczych przez wyznaczonym terminem szkolenia, Zamawiający dokona wyboru trenera pochodzącego z puli nazwisk znajdujących się w ofercie. Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń przez dwóch trenerów jednocześnie. Opcję taką Wykonawca zobowiązany jest wskazać w formularzu ofertowym oraz podać w wykazie trenerów nazwiska trenerów prowadzących wspólnie szkolenia - wskazać pary trenerskie. Wykonawca na bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników szkolenia, w tym zapewni wymianę trenera prowadzącego szkolenia na innego, o co najmniej tym samym poziomie kwalifikacji, w sytuacji, gdy trener otrzyma w ankietach ewaluacyjnych po szkoleniu ocenę od uczestników poniżej 3,8 punktów w 6-cio stopniowej skali (gdzie 6 oznacza najwyższy, a 1 najniższy poziom zadowolenia).
- 7) Wykonawca zobowiązany jest przygotować **materiał szkoleniowy** i przekazać go Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed szkoleniem. Materiał powinien zawierać prezentację informacji przedstawianych podczas szkolenia, materiały do warsztatów, ćwiczeń samodzielnych, itp. Przygotowany materiał szkoleniowy będzie przesłany do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Za powielenie materiałów dla uczestników szkolenia oraz dostarczenie ich na miejsce szkolenia odpowiada Zamawiający. W przypadku niedotrzymania terminu przekazania ostatecznej wersji materiałów

- szkoleniowych przez Wykonawcę za ich powielenie oraz dostarczenie na miejsce szkolenia odpowiada Wykonawca.
- 8) Po zakończeniu każdego jednodniowego szkolenia, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia **ankiet ewaluacyjnych** wśród uczestników, które przekaże Zamawiającemu.
  - 9) Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić krótki **test wiedzy** na zakończenie szkolenia i przekazać go wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu.
  - 10) Wykonawca zobowiązany jest sporządzić z każdego szkolenia **raport podsumowujący** szkolenie, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport w wersji papierowej powinien zostać dostarczony Zamawiającemu w terminie do 10 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu dwudniowego szkolenia. Przygotowany raport podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury/ rachunku.
  - 11) **Liczba osób** biorących udział w szkoleniu: trzy grupy do 16 osób każda. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby osób na szkoleniu do 18 osób.
  - 12) Jedno dwudniowe szkolenie **trwa 16 godzin dydaktycznych.**

#### **Termin i miejsce szkolenia:**

Zamawiający wskaże miasto/miasta, w których zrealizowane będą szkolenia, ich termin oraz zapewni zaplecze techniczne do ich przeprowadzenia. Szkolenia przeprowadzone będą w dni robocze. Zamawiający przewiduje organizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 9 grudnia 2011 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu, jednak nie późniejszego niż do 31 grudnia 2011 r. Dojazd trenera na miejsce szkoleń zapewnia Wykonawca. Nocleg i wyżywienie dla trenera podczas szkoleń zapewnia Zamawiający.