**Protokół postępowania z zachowaniem zasady konkurencyjności**

**z realizacji zamówienia w ramach projektu „Akademia lepszego życia” realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego**

**Tytuł postępowania**

**Przeprowadzenie szkolenia „Specjalista do spraw sprzedaży internetowej z obsługą klienta” dla uczestników/uczestniczek w ramach projektu "Akademia lepszego życia” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020**

**Dane Zamawiającego:**

Izabela Łajs   
prowadząca działalność gospodarczą pod firmą:

Akademia Zdrowia Izabela Łajs

90-205 Łódź, ul. Jana Kilińskiego 21

tel. 42 255 77 03; e-mail: lodz@akademia-zdrowia.pl

www.akademia-zdrowia.pl

**OSOBA DO KONTAKTU:**

Osobą wyznaczoną do kontaktu jest Izabela Łajs, koordynator projektu, tel. 42 255 77 03, e-mail: izalajs@op.pl

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Kod CPV**

KOD CPV:

Główny kod:

80500000-9 Usługi szkoleniowe

1. **OPIS PROJEKTU**

**Kod CPV**

Główny kod:

80500000-9 Usługi szkoleniowe

1. **OPIS PROJEKTU**

**Projekt „Akademia lepszego życia” współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020**

Cel projektu: podniesienie kompetencji społeczno- zawodowych 64 osób (38 K, 26 M) w wieku aktywności zawodowej 18-64 lata zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym, w tym osoby bezrobotne, które w pierwszej kolejności wymagają aktywizacji społecznej zamieszkałych na terenie pow. łódzkiego wschodniego, zgierskiego, brzezińskiego, pabianickiego lub m. Łódź (teren ŁOM) poprzez udział w kompleksowym i zindywidualizowanym wsparciu zawierającym instrumenty aktywizacji społ., edukacyjnej i zaw. Przeprowadzonym w terminie 01.01.2020-30.04.2021 r.

Grupa docelowa:

* Osoby zamieszkałe na terenie pow. łódzkiego wschodniego, zgierskiego, brzezińskiego, pabianickiego lub m. Łódź (teren ŁOM).
* Osoby w wieku 18-64 l.
* Osoby bierne zawodowo/bezrobotne niezarejestrowane/ bezrobotne.

Osoby wykluczone z powodu min. 1 z przesłanek, o których mowa w rozdziale 3 pkt. 13 Wytycznych w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączania społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem EFS i EFRR na lata 2014-2020

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na:

przeprowadzeniu szkolenia „**Specjalista do spraw sprzedaży internetowej z obsługą klienta**” dla około 10 uczestników/uczestniczek projektu.

**Celem przeprowadzenia działań ma być nabycie przez uczestników/uczestniczki kompetencji zawodowych zgodnie z Wytycznymi w zakresie monitorowania postępu rzeczowego:**

* Etap I – *Zakres* – w ramach wniosku o dofinansowanie należy zdefiniować grupy docelowe do objęcia wsparciem oraz wybrać obszar interwencji EFS, który będzie poddany ocenie (np. szkolenia czy staże);
* Etap II – *Wzorzec* – w ramach wniosku o dofinansowanie należy zdefiniować standard wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku przeprowadzonych działań projektowych;
* Etap III – *Ocena* – po zakończeniu wsparcia udzielanego danej osobie należy przeprowadzić weryfikację efektów uczenia się na podstawie opracowanych kryteriów oceny (np. egzamin zewnętrzny, test, rozmowa oceniająca);
* Etap IV – *Porównanie* – po zakończeniu wsparcia udzielanego danej osobie należy porównać uzyskane wyniki etapu III (ocena) z przyjętymi wymaganiami (określonymi na etapie II efektami uczenia się).

Program szkolenia musi obejmować co najmniej następujący zakres tematyczny:

* Aktualne standardy i trendy w obsłudze klienta.
* Wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta.
* Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji.
* Współczesny klient – trendy, potrzeby, zachowania.
* Decyzja o zakupie – czym kieruje się klient.
* Obsługa klienta z Efektem „wow!” – skuteczne metody.
* Nawiązanie nici porozumienia z każdym typem osobowości.
* Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym.
* Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon.
* Obsługa klienta mailowa - jak to robić profesjonalnie?
* Obsługa „trudnego klienta" – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach?
* Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta.
* Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach.
* Spirala emocji – jak opanować emocje klienta i własne.
* Empatia w obsłudze klienta – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania.
* Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji.
* Wybrane aspekty prawne prowadzenia sklepu internetowego.
* Tworzenie sklepu internetowego od A do Z.
* Tworzenie opisów produktów.
* Skuteczny marketing w sklepie internetowym.
* Metody pozyskiwania klientów.
* Tworzenie profilu klienta sklepu internetowego.
* Obsługa klient na różnych etapach sprzedaży.

Zamawiający zaznacza, że powyższa tematyka jest jedynie propozycją.

Szkolenie powinno trwać około 120 h (1 h to 45 minut). Łączna liczba uczestników/uczestniczek to około 10 osób. Zamawiający zaznacza, że szkolenie powinno zostać przeprowadzone od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-20:00.

Zamawiający informuje, że zajęcia mogą być przeprowadzone w formie usług stacjonarnych lub formie usług realizowanych zdalnie, w czasie rzeczywistym   
(tzn. zajęcia będą odbywać się obowiązkowo w terminach   
i godzinach wynikających z harmonogramu zajęć). W przypadku realizacji spotkań   
w formie stacjonarnej, jeśli będzie taka konieczność, Zamawiający zapewni środki do dezynfekcji, a także maseczki ochronne i jednorazowe rękawiczki. Realizacja zajęć   
w formie zdalnej będzie możliwa, jeżeli z przyczyn niezależnych od Zamawiającego   
i Wykonawcy przeprowadzenie zajęć w formie stacjonarnej stanie się niemożliwe lub będzie skutkowało wystąpieniem zagrożenia dla uczestników/uczestniczek projektu   
(w szczególności ze względu na ograniczenia lub zakazy wprowadzane przez rząd Polski w związku z ogłoszeniem na obszarze Polski stanu epidemii, celem ograniczenia rozprzestrzeniania się epidemii).

W ramach realizacji zamówienia Zamawiający zapewni:

* materiały promocyjne do oznakowania materiałów dydaktycznych (naklejki z logotypami UE), dokumentacji dotyczącej realizowanego wsparcia oraz sal (plakat),
* ankiety ewaluacyjne do oceny szkoleń przez uczestników/uczestniczki projektu,
* zwrot kosztów dojazdu uczestników/uczestniczek szkolenia z miejsca zamieszkania do miejsca realizacji szkolenia,
* zwrot kosztów opieki nad osobą zależną,
* stypendium szkoleniowe dla uczestników/uczestniczek szkolenia.

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. przeprowadzenia szkolenia w miejscu i w czasie wg programu przedstawionego przez Wykonawcę i zatwierdzonego przez Zamawiającego, w terminie gotowości wskazanym przez Wykonawcę w treści załącznika nr 1 do niniejszego postępowania,
2. zapewnienie materiałów piśmienniczych, podręczników lub treści do materiałów szkoleniowych- skryptów w formie papierowej i przekazania ich wszystkim uczestnikom/uczestniczkom, a także jednego egzemplarza dla Zamawiającego. Odbiór materiałów powinien zostać potwierdzony pisemnie przez każdego uczestnika/uczestniczkę szkolenia,
3. zapewnienia sprzętu komputerowego dla każdego uczestnika/uczestniczki jeśli ostatecznie program szkolenia będzie tego wymagał,
4. zapewnienia sali szkoleniowej dostosowanej
5. zapewnienia cateringu składającego się z dwudaniowego obiadu i przerwy kawowej:

* obiad powinien obejmować: zupę – jedna porcja min. 300 ml/os., danie główne: danie mięsne – jedna porcja/min.120g/os., danie niemięsne – jedna porcja/min.120g/os. (o konieczności przygotowania dania nie mięsnego Wykonawca zostanie poinformowany niezwłocznie po otrzymaniu informacji od Uczestniczki/Uczestnika projektu), dodatki do dań na gorąco – np. ziemniaki gotowane, ziemniaki opiekane, ryż, kluski śląskie – jedna porcja/min.150g/os., dodatek warzywny – np. warzywa blanszowane, surówki, sałaty jedna porcja/min.120g/os.,
* przerwa kawowa powinna obejmować: kawę (mielona i rozpuszczalna), herbatę (czarna, zielona i owocowa), śmietankę/mleko do kawy, cukier w saszetkach (min. 5 g) – bez ograniczeń na uczestnika, wodę mineralną niegazowaną i gazowaną do wyboru w butelkach do 1 l. (500 ml/os.), ciastka kruche bankietowe min. 3 rodzaje (łącznie min. 200 g/os.), słone przekąski w ilościach łącznie min. 100 g/os.,
* Zamawiający zaznacza, że obiady powinny być dostarczone w opakowaniach jednorazowych trzymających temperaturę. Ponadto uczestnikom/uczestniczkom muszą zostać udostępnione jednorazowe drewniane sztućce i kubeczki papierowej do ciepłych napoi.
* Zamawiający zaznacza, że obiad wraz z przerwą kawową przysługuje podczas zajęć trwających powyżej 6 h szkoleniowych. W przypadku zajęć, które trwają danego dnia mniej niż 6 h szkoleniowych uczestnikom/uczestniczkom przysługiwać będzie tylko przerwa kawowa.

1. prowadzenia odpowiedniej dokumentacji potwierdzającej realizację usługi (m.in. dziennik zajęć, lista obecności, lista potwierdzająca odbiór skryptów z zajęć, testy przed i po sprawdzające wiedzę, protokół nabycia kompetencji, rejestr wydanych zaświadczeń z potwierdzeniem odbioru przez uczestników/uczestniczki, kserokopie zaświadczeń, potwierdzenie odbioru cateringu),
2. w przypadku realizacji zajęć metodą on-line rozwiązań umożliwiających monitoring realizowanej usługi,
3. bieżącego informowania Zamawiającego o wszystkich przypadkach nieobecności uczestników/uczestniczek,  rezygnacjach uczestników/uczestniczek, problemach przez nich zgłaszanych,
4. pozostawania w okresie realizacji przedmiotu zapytania ofertowego w pełnej dyspozycyjności Zamawiającego rozumianej jako:

* realizacja przedmiotu zamówienia w miejscu i czasie ściśle określonym przez Zamawiającego, w oparciu o przedstawiany na bieżąco przez Zamawiającego harmonogram, uaktualniany w odniesieniu do możliwości i potrzeb uczestników/ uczestniczek projektu, a także zgodnie z ofertą złożoną przez Wykonawcę,

1. przeprowadzenia szkolenia w dni robocze (poniedziałek-piątek) w godzinach 7.00-20.00 w terminie wskazanym przez Wykonawcę, który będzie spójny z kryterium „gotowości do realizacji zamówienia”. Wymagana dyspozycyjność podyktowana jest dostosowaniem wsparcia w projekcie do zdiagnozowanych potrzeb i możliwości uczestników/uczestniczek projektu, zabezpieczeniem prawidłowej realizacji projektu oraz zapewnieniem zgodności działań z Wytycznymi w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020,
2. zorganizowania egzaminu wewnętrznego prowadzącego do uzyskania kompetencji zawodowych,
3. dojazdu na szkolenie (wszelkie koszty dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia itp. ponosi wyłącznie Wykonawca),
4. informowania uczestników/uczestniczek o współfinansowaniu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego oraz realizacji projektu w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020.

Informujemy, iż wynagrodzenie współfinansowane będzie ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

W przypadku wprowadzenia obostrzeń sanitarnych związanych z pandemią COVID 19 bądź odbywaniem przez uczestnika/uczestniczkę projektu kwarantanny wsparcie może być udzielane on-line na zasadach, o których poniżej.

**Termin realizacji zamówienia**

Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić usługę będącą przedmiotem zamówienia   
**od dnia podpisania umowy do dnia 31.03.2021 r.**

**Miejsce realizacji zamówienia**

Zamawiający informuje, że szkolenie będzie odbywać się w Łodzi. Wynajem sali leży po stronie Wykonawcy. Miejsce szkolenia musi być zgodne z ogólnymi przepisami BHP, a także Zamawiający zaznaczam, że sala musi być wyposażona w odpowiednią liczbę miejsc: krzeseł, stolików dostosowaną do ilości osób szkolonych. Zamawiający zaznacza, że budynek i sala muszą być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w tym również ruchowymi. Koszty dojazdu do miejsca realizacji usługi i ewentualnie noclegu ponosi Wykonawca.

**Termin składania ofert**

Oferty należało złożyć:

**złoż**y**ć w Biurze Projektu „Akademia lepszego życia” w Łodzi, Akademia Zdrowia Izabela Łajs, 90-205 Łódź, ul. Jana Kilińskiego 21**

**albo**

**przesłać na adres e-mail:** [**akademialepszegozycia@akademia-zdrowia.pl**](mailto:akademialepszegozycia@akademia-zdrowia.pl) **w nieprzekraczalnym terminie do 18.02.2021 r. do godziny 14:00**

**Miejsce zamieszczenie ogłoszenia**

Zapytanie ofertowe zostało upublicznione na stronie internetowej <https://www.akademia-zdrowia.pl/lodz/oferta-szkoleniowa/projekty-unijne/akademia-lepszego-zycia/zapytania-ofertowe-rozeznanie-rynku/>

<https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ogloszenia/31509?sekcja=ogloszenie>

Ogłoszenia zostały zamieszczone w dniu 10.02.2021 r.

**Zestawienie przesłanych ofert**

Do dnia 18.02.2021 r., do godziny 14:00 wpłynęły 4 oferty:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa firmy** | **Data i sposób wpłynięcia oferty** |
| FRONTZA SZKOLENIA IZABELA MEJZA | 18.02.2021 r., godz. 13:50, e-mail |
| STREFA ROZWOJU DANUTA RYNKIEWICZ | 11.02.2021 r. godz. 12:27, e-mail |
| JINX Maria Bogdańska | 18.02.2021 r., godz. 12:15, osobiście do biura projektu |
| T-Matic Grupa Computer Plus Sp. z o.o. | 18.02.2021 r., godz. 13:16, e-mail |

**Informacje na temat spełnienia kryteriów**



Z uwagi na powyższe zestawienie trzy oferty spełniły postawione kryteria i w związku z tym tylko trzy:

JINX Maria Bogdańska

Frontoza

T-Matic Grupa

podlegają dalszej ocenie.

**Kryteria oceny ofert, informacje o wagach procentowych przypisanych   
do poszczególnych kryteriów oceny ofert, opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny ofert, zasady wyboru oferty najkorzystniejszej**

Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający zastosował następujące kryteria:

1. całkowity koszt – 70 % (70 punktów)
2. gotowość do realizacji zamówienia – 30 % (30 punktów)**Wg zasady 1%=1 punkt**

Spośród ofert nieodrzuconych Zamawiający wybierze tę ofertę, która uzyska największa sumę punktów (P) obliczoną jako suma kryteriów nr 1 i 2.

P= X+Y

Gdzie:

P – łączna liczba punktów przyznanych ofercie badanej,

X – punkty przyznane w kryterium „całkowity koszt”

Y – punkty przyznane w kryterium „gotowość do realizacji zamówienia”

**Ad 1. Dla oceny punktowej ofert w kryterium „Całkowity koszt” zastosowany zostanie następujący wzór:**

Xci = (Cmin / Ci) x Xmax

gdzie:

Xci - liczba punktów oferty badanej

Cmin - cena minimalna

Ci - cena badana

Xmax - 70 (maksymalna liczba punktów)

Punkty zostaną obliczone w zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku.

Kryterium oceniane na podstawie oświadczenia Wykonawcy wskazanego w formularzu ofertowym stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.

Oferty zwierające rażąco niską cenę mogą zostać odrzucone przez Zamawiającego i nie będą podlegały rozpatrzeniu. Oferta zawierająca rażąco niską cenę to oferta, która jest niższa o 30% od średniej arytmetycznej cen (łączna cena brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia brutto podana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym) wszystkich podlegających rozpatrzeniu ofert (złożonych w terminie i kompletnych ofert). W przypadku wpłynięcia tylko jednej oferty – to oferta, nie odrzucona, która zawiera cenę (łączna cena brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia brutto podana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym) niższą o 30% od ceny ustaloną przez Zamawiającego w ramach szacowania wartości zamówienia.

**Ad. 2** Kryterium **„Gotowość do realizacji zamówienia”** – oznacza, okres liczony   
w dniach roboczych pomiędzy dniem przekazania przez Zamawiającego Wykonawcy zapotrzebowania na konieczność świadczenia usługi związanej z realizacją przedmiotu zamówienia a dniem rozpoczęcia jego realizacji.

Ofertą najkorzystniejszą będzie oferta zawierająca najkrótszy okres (liczony w dniach roboczych – od poniedziałku do piątku) pomiędzy dniem przekazania przez Zamawiającego Wykonawcy zapotrzebowania na konieczność świadczenia usługi związanej z realizacją przedmiotu zamówienia, a dniem rozpoczęcia jego realizacji (przykładowo, jeżeli Wykonawca wskaże w ofercie okres 10 dni roboczych, to Zamawiający będzie uprawniony każdorazowo wyznaczyć Wykonawcy termin realizacji usługi najpóźniej na 10 dni roboczych przed tym terminem). W sytuacji, gdy Wykonawca nie poda w ofercie czasu gotowości, przyjmuje się, że oferuje wykonanie zamówienia w czasie powyżej 30 dni roboczych. Oferty zawierające czas gotowości do realizacji zamówienia dłuższy niż 30 dni roboczych otrzymają 0 punktów w kryterium: „Gotowość do realizacji zamówienia”. W kryterium można maksymalnie uzyskać 30 pt. za gotowość do realizacji zadania poniżej 5 dni roboczych.

W przypadku niezrealizowania przedmiotu zamówienia w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego, zgodnie z zadeklarowanym przez Wykonawcę okresem gotowości, Wykonawca zapłaci każdorazowo karę umowną w wysokości 2% całkowitej ceny brutto zamówienia, za każdy dzień roboczy opóźnienia.

**Dla oceny punktowej ofert w kryterium „gotowość do realizacji zamówienia” zostanie zastosowany następująca metoda obliczenia punktacji:**

za gotowość do realizacji zamówienia poniżej 5 dni roboczych (pon.-pt.) – 30 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia od 5-10 dni roboczych (pon.-pt.) – 25 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia od 11-15 dni roboczych (pon.-pt.) – 20 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia od 16-20 dni roboczych (pon.-pt.) – 15 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia od 21-25 dni roboczych (pon.-pt.) – 10 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia od 26-30 dni roboczych (pon.-pt.) – 5 pkt;

za gotowość do realizacji zamówienia powyżej 30 dni roboczych (pon.-pt.) – 0 pkt;

Kryterium oceniane na podstawie oświadczenia Wykonawcy wskazanego w formularzu ofertowym stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.

**Analiza ofert**



|  |
| --- |
| **Wybór oferty** |

**W związku z dokonaną oceną i z uwagi na otrzymanie najwyższej łącznej liczby punktów została wybrana Firma JINX Maria Bogdańska która w wyniku analizy otrzymała 100 pkt.**

|  |
| --- |
| **Spis załączników** |

Załączniki do protokołu stanowią:

1. Potwierdzenie publikacji zapytania na stronie internetowej

<https://www.akademia-zdrowia.pl/lodz/oferta-szkoleniowa/projekty-unijne/akademia-lepszego-zycia/zapytania-ofertowe-rozeznanie-rynku/>

https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ogloszenia/31509?sekcja=ogloszenie

1. Złożone przez Wykonawców oferty
2. Oświadczenie Zamawiającego o braku powiązań.

Łódź, dnia 24.02.2021 r.

Łódź, dn. 24.02.2021 r.

**ZAWIADOMIENIE O WYBORZE NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY**

**Dotyczy:** **Przeprowadzenie szkolenia: „Specjalista do spraw sprzedaży internetowej z obsługą klienta" współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020**

W imieniu Izabeli Łajs prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Akademia Zdrowia Izabela Łajs, 90-205 Łódź, ul. Kilińskiego 21 informuję, że w wyniku przeprowadzonego postępowania z zachowaniem zasady konkurencyjności opisanego w ZAPYTANIU OFERTOWYM NR 10 z dnia 10.02.2021 r. w ramach projektu „**Akademia lepszego życia**” realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego została wybrana:

**Firma JINX Maria Bogdańska, ul. Suwalska 25/27, lok. 13, 93-176 Łódź która w wyniku analizy otrzymała 100 pkt.**

(całkowity koszt 10.000,00 zł brutto, gotowość do realizacji zamówienia: 1 dzień roboczy)