**ZAPYTANIE OFERTOWE nr 10 z dnia 10.02.2021 r.**

**Postanowienia ogólne**

Niniejsze postępowanie toczy się w trybie zapytania ofertowego, z zachowaniem zasady konkurencyjności zgodnie z Rozdziałem 6.5.2 Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020, w związku z realizacją projektu pt. „Akademia lepszego życia” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020

**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**

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).

**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.

**Obowiązki Wykonawcy i Zamawiającego**

**1. Wykonawca zobowiązuje się 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,
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.

**2. 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.

**Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonania oceny ich spełnienia**

**O realizację zamówienia ubiegać się mogą Wykonawcy tj. osoby fizyczne, osoby prawne albo jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którzy spełnią następujące warunki:**

1. Posiadają lub dysponują osobami posiadającymi: wykształcenie wyższe/zawodowe.

Ocena spełniania w/w warunku udziału w postępowaniu dokonywana będzie w oparciu o treść oświadczenia Wykonawcy zgodnie z treścią Załącznik 2a **lub** 2b do zapytania ofertowego, metodą warunku granicznego – spełnia / nie spełnia.

*Zamawiający informuje, że wybrany Wykonawca przed rozpoczęciem realizacji usługi będzie zobowiązany do przedłożenia dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań tj.: kopię dokumentów (np. dyplom/certyfikat/zaświadczenie/ inne* *umożliwiające przeprowadzenie danego wsparcia) potwierdzających wymagane powyższe wykształcenie/kwalifikacje.*

1. Posiadają lub dysponują osobami posiadającymi: minimum rocznym doświadczeniem w zakresie prowadzenia szkoleń o tożsamej tematyce tj. 1 rok doświadczenia i w tym okresie min. 100 godz. szkoleniowych (po 45 min) w prowadzeniu szkolenia z zakresu objętym zapytaniem ofertowym lub tożsamym.

Ocena spełniania w/w warunku udziału w postępowaniu dokonywana będzie w oparciu o treść oświadczenia Wykonawcy zgodnie z treścią Załącznik 2a **lub** 2b oraz załącznika nr 3 do zapytania ofertowego, metodą warunku granicznego – spełnia / nie spełnia.

*Zamawiający informuje, że wybrany Wykonawca przed rozpoczęciem realizacji usługi będzie zobowiązany do przedłożenia dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań tj.: CV trenera/ trenerów mających realizować szkolenie.*

Zamawiający informuje, że dla wyliczenia lat doświadczenia – (okres trwania od data /dzień, m-c, rok/ do data /dzień, m-c, rok/ wykonanej usługi) Zamawiający przyjmie zasadę:

1. w przypadku podania tylko lat - np. 2013-2014 - Zamawiający do obliczenia wymaganego doświadczenia przyjmie okres 01.01.2013r.- 31.12.2014r.
2. w przypadku podania miesiąca i roku – np. 04.2013-09.2013 - Zamawiający do obliczenia wymaganego doświadczenia przyjmie okres 01.04.2013r.-30.09.2013r.
3. w przypadku podania dokładnego okresu – np. 15.06.2014r. – 28.04.2014r. – Zamawiający do obliczenia wymaganego doświadczenia przyjmie okres 15.06.2014r. – 28.04.2014r.
4. W przypadku osoby prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zaznacza się, że podmioty te muszą posiadać aktualny, tj. **nie starszy niż 30 dni na dzień złożenia oferty wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych.**

Ocena spełniania w/w warunku udziału w postępowaniu dokonywana będzie w oparciu o przedłożony przez Wykonawcę dokument np. wydruk ze strony:

http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris, potwierdzający aktualny (nie starszy niż 30 dni na dzień złożenia oferty) dokument potwierdzający wpis do RIS poświadczony co najmniej podpisem przez Wykonawcę, metodą warunku granicznego – spełnia / nie spełnia.

1. Nie są powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo – przez powiązania osobowe lub kapitałowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane
z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:
* uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
* posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji, o ile niższy próg nie wynika
z przepisów prawa lub nie został określony przez IZ PO;
* pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
* pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w  linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w  stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

Ocena spełniania w/w warunku udziału w postępowaniu dokonywana będzie w oparciu o treść oświadczenia Wykonawcy zgodnie z treścią Załącznik 2 do zapytania ofertowego, metodą warunku granicznego – spełnia / nie spełnia.

1. Znajdują się w sytuacji prawnej i finansowej umożliwiającej realizację przedmiotu

zamówienia

Ocena spełniania przez Wykonawcę w/w warunku, nastąpi na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę dokumentów o których mowa poniżej, ocena metodą warunku granicznego – spełnia / nie spełnia.). tj.:

* nie są w trakcie postępowania upadłościowego ani nie ogłoszono ich upadłości,

Kryterium weryfikowane będzie na podstawie załączonego do oferty wydruku (oryginału lub uwierzytelnionej kopii z CEIDG/KRS/innego właściwego rejestru, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

* nie zalegają z opłacaniem podatków i składek do ZUS,

Kryterium weryfikowane będzie na podstawie załączników do oferty. Wykonawca jest zobowiązany do załączenia do oferty uwierzytelnionych kopii zaświadczeń wystawionych przez ZUS i US nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Oferty Wykonawców, którzy nie spełniają łącznie powyższych warunków zostaną odrzucone i nie będą podlegały 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 stosować będzie kryteria:

1. całkowita cena brutto – 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 „całkowita cena brutto”

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

**Ad 1. Dla oceny punktowej ofert w kryterium „całkowita cena brutto” 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.

**Zasady wyliczania ceny:**

1. Zamawiający dla dokonania wyboru najkorzystniejszej oferty bierze pod uwagę sumę dwóch kryteriów przedstawionych powyżej zgodnie z formularzem ofertowym przedstawionym przez Wykonawcę.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich pól w formularzu ofertowym. Brak wypełnienia i określenia wartości, w którejkolwiek z pozycji formularza ofertowego, przekreślenia bądź błędy rachunkowe w treści formularza ofertowego spowodują odrzucenie oferty.
3. Wskazana przez Wykonawcę łączna cena brutto oferty powinna zawierać wszelkie koszty bezpośrednie i pośrednie, jakie Wykonawca uważa za niezbędne do poniesienia dla prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, zysk Wykonawcy oraz wszystkie wymagane przepisami podatki i opłaty, a w szczególności podatek VAT. Wykonawca powinien uwzględnić w cenie wszystkie posiadane informacje o przedmiocie zamówienia, a szczególnie informacje, wymagania i warunki podane w niniejszym zapytaniu ofertowym.
4. Cena podana w formularzu ofertowym winna być wyrażona w PLN, wyliczona
do dwóch miejsc po przecinku.
5. Cena zaoferowana przez Wykonawcę w niniejszej ofercie nie może ulec podwyższeniu przez cały okres realizacji zamówienia, o którym mowa w niniejszym zapytaniu.
6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość negocjowania ceny z Wykonawcą, który złoży ważną najkorzystniejszą ofertę, w przypadku, gdy cena tej oferty przekracza budżet projektu, którym dysponuje Zamawiający. W przypadku, gdy negocjacje w zakresie wskazanym w zdaniu poprzednim nie przyniosą efektu, Zamawiający unieważni postępowanie.
7. Stawkę podatku VAT Wykonawca określa zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
8. Oferty zawierające rażąco niską cenę mogą zostać przez Zamawiającego odrzucone 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 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 podana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym) niższą o 30% od ceny ustalonej przez Zamawiającego w ramach szacowania wartości zamówienia.
9. Zamawiający informuje, że nie będzie prowadził żadnego postępowania wyjaśniającego ani wzywał Wykonawców do uzupełnienia, sprecyzowania czy korekty złożonej oferty.
10. W przypadku odstąpienia przez Wykonawcę od podpisania oferty Zamawiający zastrzega prawo wyboru kolejnej oferty najwyżej ocenionej.

**Zasady sporządzania oferty**

1. Ofertę sporządzić należy na druku „Formularz ofertowy” stanowiącym **Załącznik nr 1** do niniejszego zapytania ofertowego, w języku polskim, czytelnie. Oferta winna być podpisana przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy (dokument, z którego wynika umocowanie do złożenia oferty należy złożyć wraz z ofertą).
2. Do Formularza ofertowego stanowiącego **załącznik nr 1** do zapytania ofertowego należy dołączyć:
3. Oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym stanowiące **załącznik nr 2** do zapytania ofertowego.
4. Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu -  **załącznik nr 2a lub 2b** do zapytania ofertowego.
5. Pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający reprezentację – jeśli dotyczy.
6. Wykaz godzin doświadczenia osoby świadczącej usługę – **załącznik nr 3**
7. Klauzulę RODO – **załącznik nr 4**
8. Aktualny wpis do RIS zgodnie z treścią niniejszego zapytania (jeśli dotyczy)- zgodnie z wymaganiami postawionymi w zapytaniu ofertowym.
9. Oryginał lub uwierzytelnioną kopię z CEIDG/KRS/innego właściwego rejestru (jeśli dotyczy).
10. Uwierzytelnionych kopii zaświadczeń wystawionych przez ZUS i US o niezaleganiu (jeśli dotyczy)- - zgodnie z wymaganiami postawionymi w zapytaniu ofertowym.
11. Wymagany okres związania ofertą wynosi 30 dni.
12. Oferty wniesione po terminie Zamawiający pozostawia w dokumentacji projektu bez informowania o tym fakcie Wykonawcy.
13. Wykonawca może, przed upływem terminu do składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu przed upływem terminu składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu oferty musi zostać przygotowane, opieczętowane i oznaczone, a koperta dodatkowo oznaczona określeniami: „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”.

**W niniejszym postępowaniu zostanie odrzucona oferta Wykonawcy, który:**

1. złoży ofertę niezgodną z treścią niniejszego zapytania ofertowego;
2. złoży ofertę niekompletną, tj. nie zawierającą oświadczeń i dokumentów wymaganych w niniejszym postępowaniu;
3. przedstawi nieprawdziwe informacje;
4. nie spełnia warunków udziału w postępowaniu;
5. złożył ofertę po terminie, o którym mowa w części „Miejsce i termin składania ofert”.

**Miejsce i termin składania ofert**

1. Ofertę (o ile składana jest w formie pisemnej) należy złożyć w 1 egzemplarzu w nieprzezroczystym, zabezpieczonym przed otwarciem opakowaniu. Opakowanie należy opisać następująco:

Dane Wykonawcy:

………………………………………..

**Biuro Projektu „Akademia lepszego życia” w Łodzi,**

**Akademia Zdrowia Izabela Łajs,**

**90-205 Łódź, ul. Jana Kilińskiego 21**

Oferta w postępowaniu na:

**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**

**Ofertę należy:**

1. złożyć osobiście, pocztą tradycyjną lub za pośrednictwem kuriera w Biurze Projektu „Akademia lepszego życia” w Łodzi, Akademia Zdrowia Izabela Łajs, ul. Kilińskiego 21, 90-205 Łódź,

**lub**

1. przesłać drogą elektroniczną (skan dokumentacji w formacie PDF) przez ogłoszenie o niniejszym zamówieniu znajdujące się w portalu https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ lub przesłać drogą elektroniczną (skan dokumentacji w formacie PDF) na adres e-mail: akademialepszegozycia@akademia-zdrowia.pl - w temacie wiadomości e-mail należy wpisać:

**„ZAPYTANIE OFERTOWE nr 10 z dnia 10.02.2021 r.”**

**Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie do dnia 18.02.2021 r. do godziny 14:00**

**W przypadku przesyłania ofert drogą mailową Zamawiający zaznacza, że wszystkie załączniki dołączone do niniejszego zapytania ofertowego muszą zostać podpisane i przesłane skanem.**

Za datę i godzinę złożenia oferty Zamawiający przyjmuje moment otrzymania oferty (decyduje data i godzina wpływu do Zamawiającego), nie zaś data stempla pocztowego. Oferty, które wpłyną po terminie wskazanym powyżej, będą podlegały odrzuceniu

Koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Oferent/ Wykonawca składający ofertę.

Oferty wniesione po terminie Zamawiający pozostawia w dokumentacji przetargowej bez informowania o tym fakcie Wykonawcy.

Wykonawca może, przed upływem terminu do składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu przed terminem składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu ofert zostanie przygotowane, opieczętowane i oznaczone, a koperta będzie dodatkowo oznaczona określeniami: „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”.

**Określenie warunków istotnych zmian umowy**

Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia istotnych zmian postanowień zawartej umowy z wybranym Wykonawcą w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy:

1. w przypadku zmiany przepisów prawa, wytycznych lub innych regulacji w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy,
2. zmiany terminu realizacji umowy z przyczyn:
3. wynikających ze zmiany harmonogramu realizacji projektu lub przedłużającej się procedury wyboru wykonawcy w postępowaniu lub przedłużającej się procedury podpisywania umowy;
4. wynikających ze zmiany harmonogramu lub szczegółowego programu usługi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
5. w zakresie aktualizacji danych Wykonawcy,
6. w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, odnoszących się do niniejszego zamówienia, w tym zmiany stawki VAT, z tym zastrzeżeniem, że podwyższenie bądź obniżenie stawki VAT nie wpływa na wartość zamówienia,
7. w przypadku wystąpienia wszelkich obiektywnych zmian, niezbędnych
do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy, jeżeli taka zmiana leży
w interesie publicznym, lub w interesie Zamawiającego, w tym np. w przypadku braku uznania danego doradztwa za niekwalifikowany,
8. w przypadku wystąpienia siły wyższej, np.: wystąpienia zdarzenia losowego wywołanego przez czynniki zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć
z pewnością, w szczególności zagrażającego bezpośrednio życiu lub zdrowiu ludzi lub grożącego powstaniem szkody w znacznych rozmiarach,
9. w przypadku zmiany liczby uczestników/uczestniczek projektu,
10. Zamawiający przewiduje możliwość zwiększenia wartości umowy – udzielenia zamówienia dodatkowego na takich samych zasadach, co zamówienie podstawowe. Wartość zamówienia dodatkowego nie może przekraczać 50% wartości zamówienia podstawowego. Zamówienie dodatkowe może zostać udzielone w okresie 3 lat od udzielenia zamówienia podstawowego, jedynie w przypadku wystąpienia takiej konieczności, w szczególności w przypadku zwiększenia liczby uczestników/uczestniczek objętych wsparciem.

**Oferty częściowe i wariantowe**

Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert częściowych i wariantowych.

**Postanowienia dodatkowe**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyn, a Wykonawcom nie przysługują z tego tytułu jakiekolwiek roszczenia.
2. Postępowanie nie podlega przepisom Ustawy Prawo Zamówień Publicznych
w związku z powyższym Wykonawcom nie przysługują żadne środki ochrony prawnej. Zamawiający nie przewiduje, żadnej procedury odwoławczej.

**Spis załączników**

1. załącznik nr 1 – Formularz ofertowy;
2. załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym;
3. załącznik nr 2a i 2b – Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału
w postępowaniu.
4. Załącznik nr 3- Wykaz godzin doświadczenia osoby świadczącej usługę.
5. Załącznik nr 4- Klauzula RODO

Łódź, dnia 10.02.2021 r.