**Protokół postępowania z zachowaniem zasady konkurencyjności**

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

**Tytuł postępowania**

**Przeprowadzenie szkolenia: „Konsultant/sprzedawca” w ramach projektu "Twój nowy start” 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:

80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe

Projekt skierowany jest do 60 osób (36 K, 24 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 woj. łódzkiego poprzez udział w kompleksowym i zindywidualizowanym wsparciu zawierającym instrumenty aktywizacji społecznej, edukacyjnej i zawodowej.

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na: przeprowadzeniu szkolenia „Konsultant/sprzedawca” dla 5 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.
* Omówienie pielęgnacji skóry: określenie typów cer uczestniczek, omówienie prawidłowej pielęgnacji skóry.
* Wstęp do makijażu, omówienie etapów malowania się, omówienie makijażu.

Zamawiający zaznacza, że szkolenie powinno przygotować uczestników/uczestniczki do pracy na stanowiskach sprzedażowych w tym między innymi w sklepach kosmetycznych.

Zamawiający zaznacza, że powyższa tematyka jest jedynie propozycją. Szkolenie powinno trwać minimalnie 100 h (1 h to 45 minut). Łączna liczba uczestników/uczestniczek to 5 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). **Wykonawca przy wycenie szkolenia musi wziąć pod uwagę opcję prowadzenia szkoleń w formie stacjonarnej i zdalnej.**

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.

***Zasady udzielania wsparcia on-line:***

* Powinno być prowadzone w czasie rzeczywistym, z wykorzystaniem połączenia   
  on-line tak aby uczestnik/uczestniczka projektu miał możliwość interaktywną swobodę udziału w danej formie wsparcia analogicznie jak w przypadku stacjonarnego bezpośredniego wsparcia z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa.
* Wykonawca zapewnia rozwiązania techniczne (platformę /rodzaj komunikatora,   
  za pośrednictwem którego prowadzone będzie wsparcie) pozwalające uczestnikom/uczestniczkom projektu oraz trenerowi przeprowadzić daną formę wsparcia – powyższe Wykonawca przeprowadza po wskazaniu uczestnikowi/uczestniczce projektu minimalnych wymagań sprzętowych, jakie musi spełniać komputer uczestnika/uczestniczki projektu, minimalnych wymagań dotyczących parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować uczestnik/uczestniczka projektu, niezbędnego oprogramowania umożliwiającego uczestnikom/uczestniczkom projektu dostęp do prezentowanych treści i materiałów, okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w danej formie wsparcia on-line.
* Wykonawca przed wyborem dostawcy rozwiązania technicznego, o którym mowa powyżej ma obowiązek zweryfikować czy dostawca stosuje techniczne   
  i organizacyjne środki ochrony danych osobowych zapewniające ich bezpieczeństwo oraz zgodność z RODO oraz sprawdza stosowane standardy zabezpieczeń i infrastrukturę, z jakiej korzysta platforma – co musi być w stanie wykazać Zamawiającemu.
* W przypadku szkolenia każdy uczestnik/uczestniczka projektu powinien mieć interaktywną swobodę udziału we wszystkich przewidzianych elementach szkolenia (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, testy, ankiety, współdzielenie ekranu itp.).
* **W przypadku, gdy dana forma wsparcia była realizowana w formie stacjonarnej Wykonawca ma obowiązek uzyskania akceptacji zmiany formy wsparcia na zdalną od wszystkich uczestników/uczestniczce; fakt uzyskania akceptacji powinien być udokumentowany, np. w postaci zarchiwizowanej korespondencji mailowej.**
* Wykonawca dokumentuje odpowiednio obecność uczestnika/uczestniczki projektu w ramach danej formy wsparcia (np. poprzez monitorowanie czasu zalogowania do platformy i wygenerowanie z systemu raportu na temat obecności/aktywności uczestnika/uczestniczki projektu, czy też zebranie od uczestnika/uczestniczki projektu potwierdzeń przekazanych mailem, że uczestniczył w danej formie wsparcia.
* Wykonawca musi zapewnić uzyskanie wszystkich niezbędnych zgód umożliwiających rejestrowanie/nagrywanie warsztatów; nagrywanie warsztatu i udostępnianie nagrania do celów kontroli, audytu lub monitoringu nie wymaga zgody trenera - jest obligatoryjne; jeżeli trener nie wyrazi na to zgody, wówczas warsztat nie może się odbyć; udostępnienie nagrania do celów utrwalania efektów uczenia się jest opcjonalne i wymaga pozyskania przez podmiot realizujący warsztat zgody od trenera na wykorzystanie nagrania do takiego celu.

**Termin realizacji zamówienia**

Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić usługę będącą przedmiotem zamówienia od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2021 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 zaznacza, 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:

1. złożyć osobiście, pocztą tradycyjną lub za pośrednictwem kuriera w Biurze Projektu „Twój nowy start” w Łodzi, Akademia Zdrowia Izabela Łajs, 90-205 Łódź, ul. Jana Kilińskiego 21
2. przesłać drogą elektroniczną (skan dokumentacji w formacie PDF) przez ogłoszenie o niniejszym zamówieniu znajdujące się w portalu https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ lub na adres e-mail: twojnowystart@akademia-zdrowia.pl - w temacie wiadomości e-mail należy wpisać: **„ZAPYTANIE OFERTOWE nr 8 z dnia 12.11.2021 r.”**

**Ofertę należało złożyć w nieprzekraczalnym terminie do dnia 22.11.2021 r. do godziny 16:00**

**Miejsce zamieszczenie ogłoszenia**

Zapytanie ofertowe zostało upublicznione na stronie internetowej <https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ogloszenia/78827>

https://www.akademia-zdrowia.pl/lodz/oferta-szkoleniowa/projekty-unijne/twoj-nowy-start/

Ogłoszenie zostało zamieszczone w dniu 12.11.2021 r.

**Zestawienie przesłanych ofert**

Do dnia 22.11.2021 r. do godziny 16:00 wpłynęły 2 oferty:

1. Motywatorka Rozwoju- Conchita Derda (oferta wpłynęła przez bazę konkurencyjności)- oferta nr 1
2. Firma Szkoleniowa „RUSTA” Joanna Rusek- Stasiulewicz (oferta wpłynęła bezpośrednio do biura w dniu 22.11.2021 r., godz. 13:52)- oferta nr 2

**Informacje na temat spełnienia kryteriów**

Oferta nr 1 nie zawierała kompletu dokumentów- brak wpisu do CEIDG, brak zaświadczeń wystawionych przez ZUS i US o niezaleganiu z opłacaniem podatków i składek do ZUS.

Oferta nr 2 spełniła postawione kryteria.

**Dodatkowe informacje**

Brak dodatkowych informacji

**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. **całkowity koszt brutto – 50 % (50 punktów)**
2. **gotowość do świadczenia usługi – 20 % (20 punktów)**
3. **jakość – 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, 2, 3.

P= X+Y+Z

Gdzie:

P – łączna liczba punktów przyznanych ofercie badanej,

X – punkty przyznane w kryterium „całkowity koszt brutto”

Y – punkty przyznane w kryterium „gotowość do świadczenia usługi”

Z – punkty przyznane w kryterium „jakość” rozumiane jako doświadczenie zawodowe osoby bezpośrednio świadczącej usługę (trenera) w prowadzeniu szkoleń o tematyce tożsamej z przedmiotem zamówienia.

**Dla oceny punktowej ofert w kryterium „całkowity koszt brutto” zastosowany zostanie następujący wzór:**

Wci = (Cmin / Ci) x Wmax

gdzie:

Wci - liczba punktów oferty badanej

Cmin - całkowity koszt brutto minimalny

Ci - całkowity koszt brutto badany

Wmax - 50 (maksymalna liczba punktów)

Punkty zostaną obliczone w zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku.

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 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.

**Dla oceny punktowej ofert w kryterium „gotowość do świadczenia usługi”** rozumianej jako gotowość do rozpoczęcia świadczenia uczestnikom/uczestniczkom:

* powyżej 10 dni roboczych (pon.-pt.) od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania – 0 pkt,
* od 5 do 10 dni roboczych (pon.-pt.) od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania - 10 pkt,
* poniżej 5 dni roboczych (pon.-pt.) od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania – 20 pkt,

Zamawiający informuje, że nabór uczestniczek /uczestników do projektu jest ciągły z tego też względu wymagane jest pozostawanie Wykonawcy w ciągłej gotowości do świadczenia wsparcia.

**Dla oceny punktowej ofert w kryterium „jakość”** punkty będą liczone w następujący sposób:

1. **trener:**

* powyżej 1 roku- 10 punktów
* powyżej 2 lat- 20 punktów
* powyżej 3 lat- 30 punktów

**Zasady wyliczania ceny:**

1. Zamawiający dla dokonania wyboru najkorzystniejszej oferty bierze pod uwagę łączną cenę brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia podaną przez Wykonawcę w formularzu ofertowym zgodnie z załącznikiem nr 3.
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. Obliczona przez Wykonawcę łączna cena 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. Stawka podatku VAT Wykonawca określa zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

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.

W przypadku odstąpienia przez Wykonawcę od podpisania oferty Zamawiający zastrzega prawo wyboru kolejnej oferty najwyżej ocenionej.

Zamawiający informuje, że nie będzie prowadził żadnego postępowania wyjaśniającego ani wzywał Wykonawców do uzupełnienia, sprecyzowania czy korekty złożonej oferty.

Z uwagi na zastosowane kryteria analiza ofert została ujęta w poniższym zestawieniu:



|  |
| --- |
| **Wybór oferty** |

**W związku z dokonaną oceną i z uwagi na otrzymanie najwyższej łącznej liczby punktów została wybrana Firma Szkoleniowa „RUSTA” Joanna Rusek- Stasiulewicz, 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/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/zapytanie-ofertowe-w-wersji-pdf-skompresowany.pdf>

1. https://bazakonkurencyjnosci.funduszeeuropejskie.gov.pl/ogloszenia/78827?sekcja=oferty
2. Złożone przez Wykonawców oferty
3. Oświadczenie Zamawiającego o braku powiązań.

Łódź, dnia 27.11.2021 r.

Łódź, dn. 27.11.2021 r.

**ZAWIADOMIENIE O WYBORZE NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY**

**Dotyczy:**

**Przeprowadzenie szkolenia: „Konsultant/sprzedawca” w ramach projektu "Twój nowy start” 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 8 z dnia 12.11.2021 r. w ramach projektu „**Twój nowy start**” realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego została wybrana:

**Firma Szkoleniowa RUSTA Joanna Rusek- Stasiulewicz, ul. Wróbla 8/10 lok. 31, 91-050 Łódź , NIP: 7272508644, REGON: 360047020**

(całkowity koszt 10.000,00 zł brutto, gotowość do realizacji zamówienie 1 dzień roboczy, doświadczenie zawodowe trenera powyżej 3 lat)