

Oznaczenie sprawy: ZP.321.19.2020

nr kor.:

## **Ośrodek Pomocy Społecznej**

### **OGŁASZA**

postępowanie prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą  
**Zakup pakietu usług szkoleniowych i superwizyjnych dla kadry zarządzającej oraz szkolenia z obsługi klienta w ramach projektu pn. "Nowa jakość pomocy społecznej - wdrożenie usprawnień organizacyjnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Gliwicach"**

Ogłoszenie nr 547207-N-2020 z dnia 2020-06-08 r.

Ośrodek Pomocy Społecznej: Zakup pakietu usług szkoleniowych i superwizyjnych dla kadry zarządzającej oraz szkolenia z obsługi klienta w ramach projektu pn. "Nowa jakość pomocy społecznej - wdrożenie usprawnień organizacyjnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Gliwicach"

#### **OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - Usługi**

**Zamieszczanie ogłoszenia:** Zamieszczanie obowiązkowe

**Ogłoszenie dotyczy:** Zamówienia publicznego

**Zamówienie dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej**

Tak

#### **Nazwa projektu lub programu**

Projekt „Nowa jakość pomocy społecznej – wdrożenie usprawnień organizacyjnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Gliwicach” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020

**O zamówienie mogą ubiegać się wyłącznie zakłady pracy chronionej oraz wykonawcy, których działalność, lub działalność ich wyodrębnionych organizacyjnie jednostek, które będą realizowały zamówienie, obejmuje społeczną i zawodową integrację osób będących członkami grup społecznie marginalizowanych**

Nie

Należy podać minimalny procentowy wskaźnik zatrudnienia osób należących do jednej lub więcej kategorii, o których mowa w art. 22 ust. 2 ustawy Pzp, nie mniejszy niż 30%, osób zatrudnionych przez zakłady pracy chronionej lub wykonawców albo ich jednostki (w %)

#### **SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY**

**Postępowanie przeprowadza centralny zamawiający**

Nie

**Postępowanie przeprowadza podmiot, któremu zamawiający powierzył/powierzyli przeprowadzenie postępowania**

Nie

**Informacje na temat podmiotu któremu zamawiający powierzył/powierzyli prowadzenie postępowania:**

**Postępowanie jest przeprowadzane wspólnie przez zamawiających**

Nie

Jeżeli tak, należy wymienić zamawiających, którzy wspólnie przeprowadzają postępowanie oraz podać adresy ich siedzib, krajowe numery identyfikacyjne oraz osoby do kontaktów wraz z danymi do kontaktów:

**Postępowanie jest przeprowadzane wspólnie z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej**

Nie

**W przypadku przeprowadzania postępowania wspólnie z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej – mające zastosowanie krajowe prawo zamówień publicznych:**

**Informacje dodatkowe:**

**I. 1) NAZWA I ADRES:** Ośrodek Pomocy Społecznej, krajowy numer identyfikacyjny 34519730000000, ul. ul. Górnych Wałów 9, 44-100 Gliwice, woj. śląskie, państwo Polska, tel. 323 359 700, e-mail ops@ops.gliwice.eu, faks 322 308 027.

Adres strony internetowej (URL): opsgliwice.pl

Adres profilu nabywcy:

Adres strony internetowej pod którym można uzyskać dostęp do narzędzi i urządzeń lub formatów plików, które nie są ogólnie dostępne

**I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO:** Jednostki organizacyjne administracji samorządowej

**I.3) WSPÓLNE UDZIELANIE ZAMÓWIENIA (jeżeli dotyczy):**

Podział obowiązków między zamawiającymi w przypadku wspólnego przeprowadzania postępowania, w tym w przypadku wspólnego przeprowadzania postępowania z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej (który z zamawiających jest odpowiedzialny za przeprowadzenie postępowania, czy i w jakim zakresie za przeprowadzenie postępowania odpowiadają pozostali zamawiający, czy zamówienie będzie udzielane przez każdego z zamawiających indywidualnie, czy zamówienie zostanie udzielone w imieniu i na rzecz pozostałych zamawiających):

**I.4) KOMUNIKACJA:**

**Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów z postępowania można uzyskać pod adresem (URL)**

Nie

**Adres strony internetowej, na której zamieszczona będzie specyfikacja istotnych warunków zamówienia**

Tak

[http://ops.bip.gliwice.eu/ogloszenia/zamowienia\\_publiczne](http://ops.bip.gliwice.eu/ogloszenia/zamowienia_publiczne)

**Dostęp do dokumentów z postępowania jest ograniczony - więcej informacji można uzyskać pod adresem**

Nie

**Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysłać:**

**Elektronicznie**

Nie

adres

**Dopuszczone jest przesłanie ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu w inny sposób:**

Nie

Inny sposób:

**Wymagane jest przesłanie ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu w inny sposób:**

Nie

Inny sposób:

Adres:

**Komunikacja elektroniczna wymaga korzystania z narzędzi i urządzeń lub formatów plików, które nie są ogólnie dostępne**

Nie

Nieograniczony, pełny, bezpośredni i bezpłatny dostęp do tych narzędzi można uzyskać pod adresem: (URL)

## **SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

**II.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego:** Zakup pakietu usług szkoleniowych i superwizyjnych dla kadry zarządzającej oraz szkolenia z obsługi klienta w ramach projektu pn. "Nowa jakość pomocy społecznej - wdrożenie usprawnień organizacyjnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Gliwicach"

**Numer referencyjny:** ZP.321.19.2020

**Przed wszczęciem postępowania o udzielenie zamówienia przeprowadzono dialog techniczny**

Nie

**II.2) Rodzaj zamówienia:** Usługi

**II.3) Informacja o możliwości składania ofert częściowych**

Zamówienie podzielone jest na części:

Tak

**Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu można składać w odniesieniu do:**  
wszystkich części

**Zamawiający zastrzega sobie prawo do udzielenia łącznie następujących części lub grup części:**

**Maksymalna liczba części zamówienia, na które może zostać udzielone zamówienie jednemu wykonawcy:**

**II.4) Krótki opis przedmiotu zamówienia** (wielkość, zakres, rodzaj i ilość dostaw, usług lub robót budowlanych lub określenie zapotrzebowania i wymagań ) **a w przypadku partnerstwa innowacyjnego - określenie zapotrzebowania na innowacyjny produkt, usługę lub roboty budowlane:** **CZĘŚĆ 1 Zakup** pakietu usług szkoleniowych wzmacniających potencjał kadry zarządzającej. 1. Przeprowadzenie cyklu szkoleń z zakresu zarządzania zespołem (60 h) Program szkolenia. Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne związane z zarządzaniem nowopowstałym zespołem: 1. Integracja, prawidłowa komunikacja i praca nad relacjami w zespole. 2. Jak określać cele dla zespołu (wraz z pracą nad celami w trakcie warsztatu). 3. Konflikty, trudności i procesy ich rozwiązywania. 4. Motywowanie i budowanie zaangażowania członków zespołu. 5. Zarządzanie wizerunkowe i identyfikacja z zakładem pracy. 6. Wsparcie kadry zarządzającej w przygotowaniu i przeprowadzeniu spotkania grupowego dla zarządzanego zespołu. Dodatkowe informacje. 1. Celem warsztatów jest nabycie przez kadrę zarządzającą umiejętności i wiedzy pozwalających na stworzenia prawidłowych relacji i efektywnego działania nowopowstałych zespołów. 2. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 3. Szkolenie obejmuje 60 h, dla ok. 20 pracowników OPS Gliwice, podzielonych na 2 grupy po ok. 10 osób, po 30 h na grupę. 4. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 5. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. Warunki realizacji. • Szkolenie powinno być prowadzone metodą warsztatową. • Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że trener/rzy/wykładowca/cy, którzy będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będą odpowiedzialni za prowadzenie zajęć, posiadają kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamyh form wsparcia. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia. • Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań). • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć. • Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia. 2. Przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania dla kadry zarządzającej (100 h) 1. Przedmiotem usługi jest przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania pracą zespołu w kontekście wdrażanego usprawnienia organizacyjnego. Dodatkowe informacje. 1. Realizacja superwizji ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram spotkań zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 2. Superwizja procesu zarządzania będzie odbywała się indywidualnie, lub w niewielkich grupach 2-3 osobowych; w łącznym wymiarze 100 h dla ok. 20 osób. 3. Spotkania mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 4. Dokładny harmonogram zajęć zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. Warunki realizacji. • Salę/pokój do spotkań superwizyjnych oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że superwizor, który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie superwizji procesu zarządzania, posiada wykształcenie wyższe i doświadczenie w prowadzeniu wsparcia o charakterze superwizyjnym dla kadry zarządzającej. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę spotkań, zapewnienie ewentualnych materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia superwizora/superwizorów. • Wykonawca zapewni materiały niezbędne do prawidłowej realizacji usługi. •

Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia superwizji w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację superwizji w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Superwizje w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie przekazanych treści oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć. Ewentualne materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów. • Osoby uczestniczące w superwizji otrzymają zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo w superwizji procesu zarządzania. **CZĘŚĆ 2 Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta (20 h) Program szkolenia.** Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne: 1. Umiejętności interpersonalne i komunikacyjne. 2. Opanowanie umiejętności właściwego do sytuacji doboru procedur komunikacyjnych. 3. Rodzaje postaw asertywnych zgodnych z kodeksem etycznym. 4. Opanowanie form przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnych oraz kontrolowania emocji. 5. Kompetencje w zakresie obsługi klienta pomocy społecznej w sferze budowania dobrych relacji klienta z instytucją i rozpoznawania potrzeb klienta. Dodatkowe informacje. 1. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 2. Szkolenie obejmuje 20 h dla 1 grupy pracowników OPS Gliwice (ok. 10-15 osób) 3. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 4. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. **Warunki realizacji.** • Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że wykładowca, który będzie uczestniczył w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie zajęć, posiada kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamych form wsparcia. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia. • Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań). • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć. • Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia.

**II.5) Główny kod CPV: 80500000-9**

**Dodatkowe kody CPV:**

**II.6) Całkowita wartość zamówienia** *(jeżeli zamawiający podaje informacje o wartości zamówienia):*

Wartość bez VAT:

Waluta:

PLN

*(w przypadku umów ramowych lub dynamicznego systemu zakupów – szacunkowa całkowita maksymalna wartość w całym okresie obowiązywania umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów)*

**II.7) Czy przewiduje się udzielenie zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7 lub w art. 134 ust. 6 pkt 3 ustawy Pzp:** Nie

Określenie przedmiotu, wielkości lub zakresu oraz warunków na jakich zostaną udzielone zamówienia, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 lub w art. 134 ust. 6 pkt 3 ustawy Pzp:

**II.8) Okres, w którym realizowane będzie zamówienie lub okres, na który została zawarta umowa**

**ramowa lub okres, na który został ustanowiony dynamiczny system zakupów:**

miesiącach:    *lub*    dniach:

*lub*

**data rozpoczęcia:    *lub*    zakończenia:**

Okres w miesiącach    Okres w dniach    Data rozpoczęcia    Data zakończenia

2020-11-30

## **II.9) Informacje dodatkowe:**

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

### **III.1) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

#### **III.1.1) Kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów**

Określenie warunków: Wykładowca /trener który będzie uczestniczył w wykonywaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie zajęć posiada kwalifikacje zawodowe, doświadczenie w realizowaniu tożsamyh form wsparcia i wykształcenie wyższe, niezbędne do wykonania zamówienia. Oświadczenie o spełnianiu warunków zamówienia, Dokument potwierdzający posiadane wykształcenie, Dokumenty potwierdzające posiadane doświadczenie

Informacje dodatkowe

#### **III.1.2) Sytuacja finansowa lub ekonomiczna**

Określenie warunków:

Informacje dodatkowe

#### **III.1.3) Zdolność techniczna lub zawodowa**

Określenie warunków:

Zamawiający wymaga od wykonawców wskazania w ofercie lub we wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu imion i nazwisk osób wykonujących czynności przy realizacji zamówienia wraz z informacją o kwalifikacjach zawodowych lub doświadczeniu tych osób:

Informacje dodatkowe:

### **III.2) PODSTAWY WYKLUCZENIA**

#### **III.2.1) Podstawy wykluczenia określone w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp**

#### **III.2.2) Zamawiający przewiduje wykluczenie wykonawcy na podstawie art. 24 ust. 5 ustawy Pzp** Tak

Zamawiający przewiduje następujące fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak (podstawa wykluczenia określona w art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp)

Tak (podstawa wykluczenia określona w art. 24 ust. 5 pkt 3 ustawy Pzp)

### **III.3) WYKAZ OŚWIADCZEŃ SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W CELU WSTĘPNEGO POTWIERDZENIA, ŻE NIE PODLEGA ON WYKLUCZENIU ORAZ SPEŁNIA WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPEŁNIA KRYTERIA SELEKCJI**

Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Tak

Oświadczenie o spełnianiu kryteriów selekcji

Nie

### **III.4) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW , SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 3 USTAWY PZP:**

### **III.5) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 1 USTAWY PZP**

#### **III.5.1) W ZAKRESIE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

#### **III.5.2) W ZAKRESIE KRYTERIÓW SELEKCJI:**

### **III.6) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 2 USTAWY PZP**

### **III.7) INNE DOKUMENTY NIE WYMNIENIONE W pkt III.3) - III.6)**

## SEKCJA IV: PROCEDURA

### **IV.1) OPIS**

**IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia:** Przetarg nieograniczony

**IV.1.2) Zamawiający żąda wniesienia wadium:**

Nie

Informacja na temat wadium

**IV.1.3) Przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia:**

Nie

Należy podać informacje na temat udzielania zaliczek:

**IV.1.4) Wymaga się złożenia ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia do ofert katalogów elektronicznych:**

Nie

Dopuszcza się złożenie ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia do ofert katalogów elektronicznych:

Nie

Informacje dodatkowe:

**IV.1.5.) Wymaga się złożenia oferty wariantowej:**

Nie

Dopuszcza się złożenie oferty wariantowej

Złożenie oferty wariantowej dopuszcza się tylko z jednoczesnym złożeniem oferty zasadniczej:

**IV.1.6) Przewidywana liczba wykonawców, którzy zostaną zaproszeni do udziału w postępowaniu**  
(*przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem, dialog konkurencyjny, partnerstwo innowacyjne*)

Liczba wykonawców

Przewidywana minimalna liczba wykonawców

Maksymalna liczba wykonawców

Kryteria selekcji wykonawców:

**IV.1.7) Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów:**

Umowa ramowa będzie zawarta:

Czy przewiduje się ograniczenie liczby uczestników umowy ramowej:

Przewidziana maksymalna liczba uczestników umowy ramowej:

Informacje dodatkowe:

Zamówienie obejmuje ustanowienie dynamicznego systemu zakupów:

Adres strony internetowej, na której będą zamieszczone dodatkowe informacje dotyczące dynamicznego systemu zakupów:

Informacje dodatkowe:

W ramach umowy ramowej/dynamicznego systemu zakupów dopuszcza się złożenie ofert w formie katalogów elektronicznych:

Przewiduje się pobranie ze złożonych katalogów elektronicznych informacji potrzebnych do sporządzenia ofert w ramach umowy ramowej/dynamicznego systemu zakupów:

**IV.1.8) Aukcja elektroniczna**

**Przewidziane jest przeprowadzenie aukcji elektronicznej** (*przetarg nieograniczony, przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem*) Nie

Należy podać adres strony internetowej, na której aukcja będzie prowadzona:

**Należy wskazać elementy, których wartości będą przedmiotem aukcji elektronicznej:**

**Przewiduje się ograniczenia co do przedstawionych wartości, wynikające z opisu przedmiotu**

## **zamówienia:**

Należy podać, które informacje zostaną udostępnione wykonawcom w trakcie aukcji elektronicznej oraz jaki będzie termin ich udostępnienia:

Informacje dotyczące przebiegu aukcji elektronicznej:

Jaki jest przewidziany sposób postępowania w toku aukcji elektronicznej i jakie będą warunki, na jakich wykonawcy będą mogli licytować (minimalne wysokości postąpień):

Informacje dotyczące wykorzystywanego sprzętu elektronicznego, rozwiązań i specyfikacji technicznych w zakresie połączeń:

Wymagania dotyczące rejestracji i identyfikacji wykonawców w aukcji elektronicznej:

Informacje o liczbie etapów aukcji elektronicznej i czasie ich trwania:

Czas trwania:

Czy wykonawcy, którzy nie złożyli nowych postąpień, zostaną zakwalifikowani do następnego etapu:

Warunki zamknięcia aukcji elektronicznej:

## **IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT**

### **IV.2.1) Kryteria oceny ofert:**

#### **IV.2.2) Kryteria**

Kryteria	Znaczenie
cena	60,00
doświadczenie zawodowe wykładowcy/trenera realizującego zamówienie	30,00
ilosc dni po zakończeniu szkolenia bezpłatne konsultacje	10,00

### **IV.2.3) Zastosowanie procedury, o której mowa w art. 24aa ust. 1 ustawy Pzp (przetarg nieograniczony)**

Nie

## **IV.3) Negocjacje z ogłoszeniem, dialog konkurencyjny, partnerstwo innowacyjne**

### **IV.3.1) Informacje na temat negocjacji z ogłoszeniem**

Minimalne wymagania, które muszą spełniać wszystkie oferty:

Przewidziane jest zastrzeżenie prawa do udzielenia zamówienia na podstawie ofert wstępnych bez przeprowadzenia negocjacji

Przewidziany jest podział negocjacji na etapy w celu ograniczenia liczby ofert:

Należy podać informacje na temat etapów negocjacji (w tym liczbę etapów):

Informacje dodatkowe

### **IV.3.2) Informacje na temat dialogu konkurencyjnego**

Opis potrzeb i wymagań zamawiającego lub informacja o sposobie uzyskania tego opisu:

Informacja o wysokości nagród dla wykonawców, którzy podczas dialogu konkurencyjnego przedstawili rozwiązania stanowiące podstawę do składania ofert, jeżeli zamawiający przewiduje nagrody:

Wstępny harmonogram postępowania:

Podział dialogu na etapy w celu ograniczenia liczby rozwiązań:

Należy podać informacje na temat etapów dialogu:

Informacje dodatkowe:

### **IV.3.3) Informacje na temat partnerstwa innowacyjnego**

Elementy opisu przedmiotu zamówienia definiujące minimalne wymagania, którym muszą odpowiadać wszystkie oferty:

Podział negocjacji na etapy w celu ograniczeniu liczby ofert podlegających negocjacjom poprzez zastosowanie kryteriów oceny ofert wskazanych w specyfikacji istotnych warunków zamówienia:

Informacje dodatkowe:

#### **IV.4) Licytacja elektroniczna**

Adres strony internetowej, na której będzie prowadzona licytacja elektroniczna:

Adres strony internetowej, na której jest dostępny opis przedmiotu zamówienia w licytacji elektronicznej:

Wymagania dotyczące rejestracji i identyfikacji wykonawców w licytacji elektronicznej, w tym wymagania techniczne urządzeń informatycznych:

Sposób postępowania w toku licytacji elektronicznej, w tym określenie minimalnych wysokości postąpień:

Informacje o liczbie etapów licytacji elektronicznej i czasie ich trwania:

Czas trwania:

Wykonawcy, którzy nie złożyli nowych postąpień, zostaną zakwalifikowani do następnego etapu:

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w licytacji elektronicznej:

Data: godzina:

Termin otwarcia licytacji elektronicznej:

Termin i warunki zamknięcia licytacji elektronicznej:

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, albo ogólne warunki umowy, albo wzór umowy:

Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy:

Informacje dodatkowe:

#### **IV.5) ZMIANA UMOWY**

**Przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy:** Tak

Należy wskazać zakres, charakter zmian oraz warunki wprowadzenia zmian:

Warunki zmiany umowy zawiera załączony do specyfikacji wzór umowy - ZAŁĄCZNIK NR 4 do SIWZ.

#### **IV.6) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE**

**IV.6.1) Sposób udostępniania informacji o charakterze poufnym (jeżeli dotyczy):**

**Środki służące ochronie informacji o charakterze poufnym**

**IV.6.2) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu:**

Data: 2020-06-15, godzina: 14:30,

Skrócenie terminu składania wniosków, ze względu na pilną potrzebę udzielenia zamówienia (przetarg nieograniczony, przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem):

Nie

Wskazać powody:

Język lub języki, w jakich mogą być sporządzane oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu

>

**IV.6.3) Termin związania ofertą:** do: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert)

**IV.6.4) Przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków, które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia:** Nie

**IV.6.5) Informacje dodatkowe:**

ZAŁĄCZNIK I - INFORMACJE DOTYCZĄCE OFERT CZĘŚCIOWYCH

**Część nr: 1 Nazwa:** Zakup pakietu usług szkoleniowych wzmacniających potencjał kadry zarządzającej



**1) Krótki opis przedmiotu zamówienia** (wielkość, zakres, rodzaj i ilość dostaw, usług lub robót budowlanych lub określenie zapotrzebowania i wymagań) **a w przypadku partnerstwa innowacyjnego -określenie zapotrzebowania na innowacyjny produkt, usługę lub roboty budowlane:**

1. Przeprowadzenie cyklu szkoleń z zakresu zarządzania zespołem (60 h) Program szkolenia. Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne związane z zarządzaniem nowopowstałym zespołem: 1. Integracja, prawidłowa komunikacja i praca nad relacjami w zespole. 2. Jak określać cele dla zespołu (wraz z pracą nad celami w trakcie warsztatu). 3. Konflikty, trudności i procesy ich rozwiązywania. 4. Motywowanie i budowanie zaangażowania członków zespołu. 5. Zarządzanie wizerunkowe i identyfikacja z zakładem pracy. 6. Wsparcie kadry zarządzającej w przygotowaniu i przeprowadzeniu spotkania grupowego dla zarządzanego zespołu. Dodatkowe informacje. 1. Celem warsztatów jest nabycie przez kadre zarządzającą umiejętności i wiedzy pozwalających na stworzenia prawidłowych relacji i efektywnego działania nowopowstałych zespołów. 2. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 3. Szkolenie obejmuje 60 h, dla ok. 20 pracowników OPS Gliwice, podzielonych na 2 grupy po ok. 10 osób, po 30 h na grupę. 4. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 5. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. Warunki realizacji. • Szkolenie powinno być prowadzone metodą warsztatową. • Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że trener/rzy/wykładowca/cy, którzy będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będą odpowiedzialni za prowadzenie zajęć, posiadają kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamyh form wsparcia. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia. • Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań). • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć. • Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia. 2. Przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania dla kadry zarządzającej (100 h) 1. Przedmiotem usługi jest przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania pracą zespołu w kontekście wdrażanego usprawnienia organizacyjnego. Dodatkowe informacje. 1. Realizacja superwizji ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram spotkań zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 2. Superwizja procesu zarządzania będzie odbywała się indywidualnie, lub w niewielkich grupach 2-3 osobowych; w łącznym wymiarze 100 h dla ok. 20 osób. 3. Spotkania mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 4. Dokładny harmonogram zajęć zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. Warunki realizacji. • Salę/pokój do spotkań superwizyjnych oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że superwizor, który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie superwizji procesu zarządzania, posiada wykształcenie wyższe i doświadczenie w prowadzeniu wsparcia o charakterze superwizyjnym dla kadry zarządzającej. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę spotkań, zapewnienie ewentualnych materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia superwizora/superwizorów. • Wykonawca zapewni materiały niezbędne do prawidłowej realizacji usługi. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia superwizji w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację superwizji w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Superwizje w trybie zdalnym winny być prowadzone

w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie przekazanych treści oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć. Ewentualne materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów. • Osoby uczestniczące w superwizji otrzymają zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo w superwizji procesu zarządzania.

**2) Wspólny Słownik Zamówień(CPV): 80500000-9,**

**3) Wartość części zamówienia(jeżeli zamawiający podaje informacje o wartości zamówienia):**

Wartość bez VAT:

Waluta:

PLN

**4) Czas trwania lub termin wykonania:**

okres w miesiącach:

okres w dniach:

data rozpoczęcia:

data zakończenia: 2020-11-30

**5) Kryteria oceny ofert:**

Kryterium	Znaczenie
cena	60,00
doswiadczenie zawodowe wykładowcy/trenera realizującego zamówienie	30,00
ilosc dni po zakonczeniu szkoleniana bezpłatne konsultacje	10,00

**6) INFORMACJE DODATKOWE:**

**Część nr: 2 Nazwa:** Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta

**1) Krótki opis przedmiotu zamówienia (wielkość, zakres, rodzaj i ilość dostaw, usług lub robót budowlanych lub określenie zapotrzebowania i wymagań) a w przypadku partnerstwa innowacyjnego -określenie zapotrzebowania na innowacyjny produkt, usługę lub roboty budowlane:**Program szkolenia. Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne: 1. Umiejętności interpersonalne i komunikacyjne. 2. Opanowanie umiejętności właściwego do sytuacji doboru procedur komunikacyjnych. 3. Rodzaje postaw asertywnych zgodnych z kodeksem etycznym. 4. Opanowanie form przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnych oraz kontrolowania emocji. 5. Kompetencje w zakresie obsługi klienta pomocy społecznej w sferze budowania dobrych relacji klienta z instytucją i rozpoznawania potrzeb klienta. Dodatkowe informacje. 1. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r. 2. Szkolenie obejmuje 20 h dla 1 grupy pracowników OPS Gliwice (ok. 10-15 osób) 3. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice. 4. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą. Warunki realizacji. • Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że wykładowca, który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie zajęć, posiada kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamyh form wsparcia. • Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia. • Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia. • Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE. • Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań). • Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć. • Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia.

**2) Wspólny Słownik Zamówień(CPV): 80500000-9,**

**3) Wartość części zamówienia (jeżeli zamawiający podaje informacje o wartości zamówienia):**

Wartość bez VAT:

Waluta:

PLN

**4) Czas trwania lub termin wykonania:**

okres w miesiącach:

okres w dniach:

data rozpoczęcia:

data zakończenia: 2020-11-30

**5) Kryteria oceny ofert:**

Kryterium	Znaczenie
cena	60,00
doświadczenie zawodowe wykładowcy/trenera realizującego zamówienie	30,00
ilość dni po zakończeniu szkolenia bezpłatne konsultacje	10,00

**6) INFORMACJE DODATKOWE:**

08-06-2020 r. Koprucka Magdalena

---

data i podpis osoby sporządzającej ogłoszenie

Dyrektor Jednostki

08-06-2020 r. Jankowska Brygida

---

data i podpis osoby upoważnionej