

WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

CZEŚĆ 2

Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta (20 h)

- 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 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.