Załącznik nr 2b do umowy nr ZP.322……2020

**WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ II**

**Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta (20 h)**

* Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że trener (osoba prowadząca szkolenie), który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie zajęć, posiada kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. wykształcenie wyższe kierunkowe (psychologia lub socjologia lub pedagogika lub zarządzanie zasobami ludzkimi) i minimum 50 godzin dydaktycznych doświadczenia w realizowaniu szkoleń o tożsamej tematyce w okresie ostatnich 3 lat.
* 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 zajęć w formie zdalnej, za pośrednictwem platform / komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację zajęć w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Zgodnie z zaleceniami Instytucji Zarządzającej PO WER, należy zachować poniższe wymogi:

1. szkolenia w trybie zdalnym powinny być prowadzone w czasie rzeczywistym, z wykorzystaniem połączeń on-line; trener prowadzi szkolenie w czasie rzeczywistym, w formie umożliwiającej przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia; liczba uczestników szkolenia powinna umożliwić wszystkim interaktywną swobodę udziału we wszystkich przewidzianych elementach zajęć (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, testy, ankiety, współdzielenie ekranu itp.); materiały dydaktyczne mogą przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie, materiałów VOD, itp.; materiały powinny zostać dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem szkolenia,

2. realizator szkolenia powinien zapewnić rozwiązania techniczne pozwalające uczestnikom w pełni zrealizować zakładany program szkolenia; realizator szkolenia powinien wskazać:

- platformę/rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzone będzie szkolenie,

- minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer uczestnika,

- minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować uczestnik,

- niezbędne oprogramowanie umożliwiające uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów,  
- okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w szkoleniu on-line,

3. całość szkolenia realizowanego zdalnie musi być rejestrowana/nagrywana na potrzeby m.in. monitoringu, kontroli lub audytu; nie ma obowiązku rejestrowania/nagrywania wizerunku uczestników (wideo), niemniej jeśli szkolenie ma formę szkolenia zdalnego, na nagraniu powinien być widoczny trener, a podmiot realizujący szkolenie powinien zadbać o odpowiednie udokumentowanie obecności wszystkich uczestników na szkoleniu (np. poprzez monitorowanie czasu zalogowania do platformy i wygenerowanie z systemu raportu na temat obecności/aktywności uczestników, czy też zebranie od uczestników potwierdzeń przekazanych mailem, że uczestniczyli w szkoleniu; na tej podstawie powinna zostać sporządzona lista obecności na szkoleniu); podmiot realizujący szkolenie musi zapewnić uzyskanie wszystkich niezbędnych zgód umożliwiających rejestrowanie/nagrywanie szkolenia; nagrywanie szkolenia i udostępnianie nagrania do celów kontroli, audytu lub monitoringu nie wymaga zgody trenera - jest obligatoryjne; jeżeli trener nie wyrazi na to zgody, wówczas szkolenie nie może się odbyć; udostępnienie nagrania do celów utrwalania efektów uczenia się jest opcjonalne i wymaga pozyskania przez podmiot realizujący szkolenie zgody od trenera na wykorzystanie nagrania do takiego celu; w przypadku, gdy w trakcie szkolenia prowadzący będzie łączył się z uczestnikami przebywającymi w sali szkoleniowej Zamawiającego za pośrednictwem komunikatorów internetowych, Zamawiający przygotuje i uzupełni listy obecności w formie papierowej.

* Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia.