



Lublin, dnia 5 lipca 2017r.

ZAPYTANIE OFERTOWE – ZMIANA Z DNIA 5 lipca 2017r.

Lubelska Fundacja Rozwoju ogłasza wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w ramach projektu pt. „Pierwszy krok do zatrudnienia” nr POWR.01.02.01-06-0077/16-00

I. INFORMACJE O OGŁOSZENIU

1. Tytuł zamówienia

Przeprowadzenie szkolenia „Sprzedawca/czyni z egzaminem ECDL”

2. Termin składania ofert

13 lipca 2017r. do godz. 10.00

3. Miejsce i sposób składania ofert

- 1) Ofertę należy wypełnić w języku polskim w sposób czytelny (komputerowo, maszynowo lub pismem ręcznym) zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego zaproszenia. Oferty nieczytelne zostaną odrzucone.
- 2) Wszystkie strony oferty powinny być ponumerowane i podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Oferenta. Wszystkie miejsca, w których Oferent naniósł zmiany powinny być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
- 3) W przypadku podpisania oferty przez osobę występującą w imieniu Oferenta, istnieje bezwzględny wymóg dołączenia stosowanego pełnomocnictwa. Obowiązek ustanowienia pełnomocnika, upoważnionego do reprezentowania w postępowaniu Oferentów, istnieje również w przypadku Oferentów wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcja, spółki cywilne). W przypadku braku ustanowienia pełnomocnika istnieje obowiązek podpisania oferty wraz z załącznikami przez wszystkich współników.
- 4) Oferta wraz z załącznikami powinna być trwale spięta.
- 5) Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „OFERTA – szkolenie „Sprzedawca/czyni z egzaminem ECDL”, w ramach projektu „Pierwszy krok do zatrudnienia” oraz danymi Oferenta (nazwa i adres).
- 6) Ofertę można złożyć za pośrednictwem poczty, przesyłką kurierską lub osobiście. Nie dopuszcza się składania ofert drogą e-mailową.
- 7) Ofertę wraz z załącznikami należy złożyć w zamkniętej kopercie w **Lubelskiej Fundacji Rozwoju, ul. Rynek 7, 20-111 Lublin**

4. Miejsce i termin otwarcia ofert

Otwarcie ofert nastąpi w Lubelskiej Fundacji Rozwoju, ul. Rynek 7, 20-111 Lublin w dniu 13.07.2017r. o godz. 10.30

5. Adres e-mail, na który należy wysłać oferty

Nie dopuszcza się możliwości składania ofert drogą mailową

6. Osoba do kontaktu w sprawie ogłoszenia



Ewa Karpiuk – Koordynatorka Projektu

7. Nr telefonu osoby upoważnionej do kontaktu w sprawie ogłoszenia

081 528 53 24

8. Skrócony opis przedmiotu zamówienia

Przeprowadzenie całości lub części szkolenia „Sprzedawca/czyni z egzaminem ECDL” zgodnie z niżej przedstawionymi blokami tematycznymi stanowiącymi odrębne części postępowania:

1. Wybrane zagadnienia z minimum sanitarnego
2. Zagadnienia BHP
3. Wybrane zagadnienia prawne i organizacyjne związane z zawodem sprzedawcy.
4. Profesjonalna obsługa klienta.
5. Techniki sprzedaży
6. Dokumentacja i ewidencja sprzedaży. Handel detaliczny i hurtowy.
7. Podstawy obsługi kas fiskalnych. Użycie kas fiskalnych w praktyce
8. Obsługa komputera, zajęcia przygotowujące do egzaminu ECDL wg. modułu BASE.

9. Kategoria ogłoszenia: usługi

10. Podkategoria ogłoszenia: usługi szkoleniowe

11. Miejsce realizacji zamówienia:

- **Województwo:** lubelskie
- **Powiat:** nie określono
- **Miejscowość:** nie określono

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest uzyskanie wiedzy i umiejętności praktycznych z zakresu sprzedaży i obsługi komputera.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem niniejszego postępowania jest przeprowadzenie szkolenia „Sprzedawca/czyni z egzaminem ECDL”.

- 1) Liczba godzin: 140 godzin dydaktycznych
w tym:
 - a) część teoretyczna – 40 godzin dydaktycznych
 - b) część praktyczna – 100 godzin dydaktycznych
- 2) Godzina dydaktyczna: 45 minut
- 3) Program kursu obejmował będzie bloki tematyczne z zakresu:



Nr części postępowania	Nazwa bloku tematycznego i jego zakres	Liczba godzin zajęć teoretycznych	Liczba godzin zajęć praktycznych
1	Wybrane zagadnienia z minimum sanitarnego 1. Higiena osobista i znaczenie badań. 2. Warunki sanitarne obowiązujące przy produkcji, przechowywaniu i sprzedaży żywności. 3. Stan techniczny obiektu i pomieszczeń, zapobieganie obecności szkodników. 4. Zatrucia i zakażenia pokarmowe. 5. Choroby zakaźne przewodu pokarmowego. 6. Warunki higieniczne i zapobieganie zakażeniom.	4h	-
2	Zagadnienia BHP 1. Prawne aspekty organizacji i prowadzenia przedsiębiorstwa 2. Elementy prawa pracy i bezpieczeństwa. 3. Czynniki niebezpieczne występujące w procesach pracy – ocena zagrożeń. 4. Zasady kształtowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy. 5. Omówienie przyczyn charakterystycznych wypadków występujących na skutek niewłaściwych metod i organizacji pracy. 6. Przepisy p.poż. 7. Pierwsza pomoc przedlekarska.	8h	-
3	Wybrane zagadnienia prawne i organizacyjne związane z zawodem sprzedawcy. 1. Umowy 2. Odpowiedzialność sprzedawcy za podpisanie umowy. 3. Gwarancja. 4. Reklamacje. 5. Prawa i obowiązki sprzedawcy.	4h	-
4	Profesjonalna obsługa klienta. 1. Profesjonalna obsługa klienta <ul style="list-style-type: none"> – nawiązanie kontaktów z klientem – rozpoznanie typu klienta, słuchanie klienta – formy komunikacji między sprzedawcą a nabywcą – ocena pragnień i potrzeb kupujących – analiza zachowań konsumenckich – techniki wywierania wpływu na sprzedaż – umiejętność przeprowadzania negocjacji i utrzymania kontaktów z klientem – niezbędne umiejętności w bezpośrednim kontakcie z klientem, – radzenie sobie w trudnych sytuacjach, postępowanie z „trudnym klientem”, – rozpoznanie i rozwijanie własnych możliwości, eliminacja ograniczeń. 2. W jaki sposób obsługuję trudnych klientów? 3. Moje nastawienie do obsługi klienta a samoocena.	2h	6h



	<ol style="list-style-type: none"> 4. Znaczenie osobistego zaangażowania i otwartości. 5. Przeszkody zniechęcające do profesjonalnej obsługi. 6. Konkretnie techniki radzenia sobie z trudnym klientem 7. Jak radzić sobie z presją klienta? 8. Jak załagodzić nastrój klienta i sprawić, by poczuł się wysłuchany i zrozumiany? 9. Asertywne odmawianie klientowi, który żąda zbyt wiele. 10. Jak bronić siebie, gdy klient atakuje pracownika? 11. Radzenie sobie z krytyką, agresją i roszczeniami. 12. Oddzielanie z emocjonalnych wypowiedzi klienta informacji o faktach. 13. Reagowanie na aluzje, osobiste uwagi i oceny. 14. Jak poradzić sobie z trudnymi pytaniami trudnych 		
5	<p>Techniki sprzedaży</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Etapy rozmowy handlowej i techniki sprzedaży <ul style="list-style-type: none"> – fazy procesu sprzedawania – metody poszukiwania Klientów – przygotowanie do rozmowy z Klientem – wiedza o produkcie – otwarcie - jak nawiązać kontakt i zdobyć zaufanie Klienta, zasady dobrej autoprezentacji – określanie potrzeb klienta – prezentacja - cechy, zalety, korzyści produktu – przezwyciężenie zastrzeżeń - zasady zachowania się wobec zastrzeżeń i metody ich wyjaśniania – finalizacja - lęki kupującego 2. Osobowe uwarunkowania skutecznego sprzedawcy <ul style="list-style-type: none"> – charakterystyka dobrego sprzedawcy – kluczowe umiejętności – sposoby skutecznej komunikacji z klientem – wykorzystanie warsztatu pracy 3. Proces efektywnej sprzedaży <ul style="list-style-type: none"> – nawiązanie kontaktu z klientem – sztuka prezentacji produktu – przekonanie do zakupu – pokonywanie zastrzeżeń klienta – finalizowanie sprzedaży 4. Planowania działań handlowych <ul style="list-style-type: none"> – organizowanie czasu pracy – identyfikowanie potrzeb klientów – ocena efektywności działań handlowych 	6h	10h
6	<p>Dokumentacja i ewidencja sprzedaży. Handel detaliczny i hurtowy.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wybrane zagadnienia z prawa podatkowego od towarów i usług (VAT), <ul style="list-style-type: none"> – podatek dochodowy i podatek od wartości dodanej, – dokumenty kasowe, sprzedażowe i zakupowe, zwroty – faktury VAT, rachunki, dowody wewnętrzne, 	6h	10h



	<ul style="list-style-type: none"> - prowadzenie ewidencji sprzedaży, - przepływ i ewidencja dokumentów kasowych, inwentaryzacja. - ewidencja sprzedaży <p>2. Prowadzenie książki przychodu i rozchodu</p> <p>3. Wystawianie dokumentów księgowych metodą komputerową.</p> <p>4. Komputerowa ewidencja sprzedaży i stanu magazynu.</p>		
7	<p>Podstawy obsługi kas fiskalnych</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych 2. Obowiązek używania kas fiskalnych, 3. Zasady instalowania. 4. Warunki używania kas fiskalnych. 5. Kryteria i warunki, zwolnienia z używania kasy fiskalnej. 6. Obowiązki podatnika stosującego kasy fiskalne. 7. Wybrane przepisy prawa dla kasjerów dotyczące kas fiskalnych. 8. Obowiązki sprzedawcy. 9. Faktury VAT. 10. Zwroty towarów i sytuacje awaryjne. <p>Użycie kas fiskalnych w praktyce</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Budowa kas fiskalnych, dodatkowe wyposażenie: <ul style="list-style-type: none"> - funkcje kas fiskalnych - budowa kas - podstawowe wyposażenie kas fiskalnych - klawisze występujące w poszczególnych modelach kas fiskalnych - stosowanie rabatów i narzutów - funkcje i rodzaje płatności - zasady stornowania. 2. Rozliczanie kaucji na kasie fiskalnej. 3. Raporty kas fiskalnych czytających i zerujących. 	2h	14h
8	<p>Obsługa komputera, zajęcia przygotowujące do egzaminu ECDL wg. modułu BASE, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podstawy pracy z komputerem - podstawy pracy w sieci - przetwarzanie tekstów - arkusze kalkulacyjne 	8h	60h
Razem:		40h	100 h

- 4) Niniejsze postępowanie prowadzone jest zgodnie z zasadą konkurencyjności na warunkach określonych w Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.
- 5) **Oferent może złożyć ofertę na jedną lub więcej części postępowania (zgodnie z posiadanym doświadczeniem i kwalifikacjami).**
- 6) Zakładana liczba osób do przeszkolenia: 10 osób.



7) Zamawiający zapewnia:

- a) materiały szkoleniowe i dydaktyczne,
- b) kompletnie wyposażoną salę szkoleniową,

8) Wykonawca zapewnia:

- Sprzęt do prowadzenia zajęć dla każdego Uczestnika/czki w tym komputery przenośne oraz kasy fiskalne

3. KOD CPV: 80530000-8 – usługi szkolenia zawodowego

4. Dodatkowe przedmioty zamówienia

Nie określono

5. Harmonogram realizacji zamówienia:

- 1) Przewidywany termin realizacji szkoleń: sierpień - grudzień 2017r. Szczegółowy harmonogram szkoleń ustalony zostanie z Oferentem/Oferentami, którego oferta wybrana zostanie jako najkorzystniejsza.
- 2) Preferowany system realizacji szkoleń: zajęcia w dni powszednie po 7-8 godzin dydaktycznych dziennie oraz dodatkowo przerwy w trakcie zajęć.
- 3) Godziny realizacji zajęć: rozpoczęcie nie wcześniej niż o godz. 8.00, zakończenie nie później niż o godz. 18.00.

III. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

1. Uprawnienia do wykonania określonej działalności lub czynności

Nie określono

2. Wiedza i doświadczenie

W postępowaniu mogą uczestniczyć Oferenci, którzy posiadają doświadczenie zdobyte w okresie ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert, a jeżeli okres prowadzonej działalności jest krótszy – w tym okresie w realizacji 3 grupowych usług szkoleniowych w ramach tematyki na którą Oferent składa ofertę.

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu będzie przeprowadzona w oparciu o przedłożone przez Oferenta referencje i oświadczenia na zasadzie „spełnia / nie spełnia”.

Oferenci, którzy nie przedłożą referencji lub innych dokumentów potwierdzających spełnienie wymaganych warunków zostaną wykluczeniu z postępowania, po uprzednim wezwaniu do uzupełnienia brakujących dokumentów.

UWAGA!

Z przedłożonych referencji lub innych dokumentów musi wynikać posiadanie doświadczenia w realizowaniu zagadnień w ramach danej części postępowania na którą Oferent składa ofertę. Jeśli z przedłożonych referencji lub innych dokumentów nie wynika doświadczenie w ramach danej części postępowania na którą Oferent składa ofertę – należy dołączyć do oferty ramowy program szkolenia potwierdzający spełnienie danego warunku. Dla przykładu, jeśli z referencji potwierdzającej prawidłową realizację szkolenia pn. „Sprzedawca” nie wynika że w ramach szkolenia realizowane były zagadnienia z zakresu BHP – należy dołączyć program szkolenia potwierdzający prowadzenie przez Oferenta modułu z zakresu BHP.



3. Potencjał techniczny

Nie określono

4. Osoby zdolne do wykonania zamówienia

W postępowaniu mogą uczestniczyć Oferenci, którzy dysponują Wykładowami/instruktorami posiadającymi doświadczenie w prowadzeniu grupowych szkoleń, wykładów, warsztatów w dziedzinie zgodnej z tematyką danej części przedmiotu zamówienia, na którą Oferent składa ofertę, tj.:

- a. w okresie ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert, a jeżeli okres prowadzonej działalności jest krótszy – w tym okresie przeprowadzili co najmniej 200 godzin szkoleniowych w ramach tematyki na którą Oferent składa ofertę lub
- b. posiadają co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie zgodnej z tematyką danej części przedmiotu zamówienia, a wskazane doświadczenie zawodowe obejmuje również prowadzenie szkoleń grupowych.

Doświadczenie Wykładowców/instruktorów należy wypełnić zgodnie z załącznikiem nr 3 do niniejszego zaproszenia.

Uwaga: Oferenci wykonujący zadania osobiście w wykazują w załączniku nr 3 swoje doświadczenie.

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu będzie przeprowadzona w oparciu o przedłożone przez Oferenta referencje i oświadczenia na zasadzie „spełnia / nie spełnia”.

5. Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Nie określono

6. Dodatkowe warunki

Nie określono

7. Warunki zmiany umowy

Nie określono

8. Lista dokumentów/oświadczeń wymaganych od Oferenci

- 1) Formularz oferty cenowej (wzór - załącznik nr 1)
- 2) Wykaz usług zrealizowanych przez Oferenta (wzór - załącznik nr 2)
- 3) Informacje o doświadczeniu osób wskazanych do realizacji zamówienia (wzór – załącznik nr 3)
- 4) Oświadczenie o braku występowania powiązań kapitałowych/osobowych (wzór - załącznik nr 4)
- 5) Referencje lub inne dokumenty potwierdzające doświadczenie

9. Zamówienia uzupełniające

Nie określono

IV. OCENA OFERTY

1. Kryteria oceny i opis sposobu przyznawania punktacji

1) Oferowana cena za wykonanie usługi – 60%

W powyższym kryterium oceniana będzie łączna cena brutto przy zastosowaniu następującego algorytmu:

$$\text{Liczba punktów oferty ocenianej} = \frac{\text{Najniższa cena brutto ze wszystkich złożonych ofert}}{\text{Cena brutto badanej oferty}} \times 100 \times 60\%$$

2) Doświadczenie Oferenta w prowadzeniu szkoleń – 40%

W powyższym kryterium oceniana będzie łączna liczba szkoleń grupowych przy zastosowaniu następującego algorytmu:

$$\text{Liczba punktów oferty ocenianej} = \frac{\text{Liczba szkoleń grupowych Oferenta wskazana w badanej ofercie}}{\text{Najwyższa liczba szkoleń grupowych wykazana w ofertach}} \times 100 \times 40\%$$

Oceniene zostaną jedynie szkolenia grupowe potwierdzone referencjami lub innymi dokumentami potwierdzającymi wysoką jakość usług szkoleniowych.

2. Wykluczenia

Z udziału w postępowaniu wykluczone są podmioty/osoby, które powiązane są osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Oferenta, w szczególności poprzez:

- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- posiadanie co najmniej 10% udziałów lub akcji;
- pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

W celu potwierdzenia braku powiązań kapitałowych lub osobowych, o których mowa powyżej Oferent dołącza do oferty oświadczenie o braku występowania ww. powiązań (załącznik nr 4).

V. INFORMACJE DODATKOWE

1. Każdy z Oferentów może złożyć tylko jedną ofertę.



2. Dopuszcza się składanie ofert częściowych na każdą z ww. części postępowania.
3. Nie dopuszcza się podwykonawstwa przy realizacji usług będących przedmiotem niniejszego postępowania.
4. Z Oferentem, który przedłożył najatrakcyjniejszą ofertę, Zamawiający może przeprowadzić negocjacje związane z realizacją zamówienia, w tym negocjacje cenowe.
5. W przypadku, gdy pomimo negocjacji strony nie doprowadzą do zawarcia umowy, zamówienie może zostać powierzone (po uprzednich negocjacjach) Oferentowi, który złożył kolejną pod względem punktowym ofertę.
6. Zamawiający informuje, iż udziela odpowiedzi wyłącznie na zapytania w formie pisemnej (e-mail/fax).
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania bez podania przyczyn takiej decyzji.
8. **Istotne postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści umowy:**
 - 1) Zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm. – [ustawa o VAT](#)) w brzmieniu nadanym ustawą z 29 października 2010 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 226, poz. 1476), od dnia 1 stycznia 2011 r. usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego finansowane w całości ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawa towarów ściśle z tymi usługami związane objęte są zwolnieniem z VAT
 - 2) Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy płatne będzie przelewem na wskazany przez Oferenta rachunek bankowy, na podstawie przedstawionej Zamawiającemu rachunku/faktury, w terminie 14 dni od dnia doręczenia rachunku/faktury, nie wcześniej jednak, niż po ostatecznym sprawdzeniu przez Zamawiającego poprawności wykonania przez Oferenta przedmiotu umowy.
 - 3) Zamawiający, będący realizatorem projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej, zastrzega sobie, że terminowe wypłacenie należności jest uzależnione od posiadania środków finansowych przekazywanych na realizację projektu przez Instytucję Pośredniczącą.
 - 4) Oferent za niedotrzymanie terminu płatności, z powodu o którym mowa wyżej, nie może żądać odszkodowania lub odsetek.

W załączeniu:

- 1) Formularz oferty cenowej
- 2) Wykaz usług zrealizowanych przez Oferenta
- 3) Informacje o doświadczeniu osób wskazanych do realizacji zamówienia
- 4) Oświadczenie o braku występowania powiązań kapitałowych/osobowych

