

Znak sprawy: WAW-FA.2720.17.2018

Warszawa, 2 sierpnia 2018 r.

## OGŁOSZENIE

dotyczy:

zaproszenia do składania ofert

w postępowaniu o wartości szacunkowej nieprzekraczającej kwot, o których mowa

w art. 4 p. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych

(tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, 2018)

na usługę szkolenia pt.:

„Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych”

dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie.

Zatwierdzam

DYREKTOR  
  
Zofia Kozłowska

**Zamawiający: Urząd Statystyczny w Warszawie**

**ul. 1 Sierpnia 21, 02-134 Warszawa.**

**e-mail: [zamowieniauswaw@stat.gov.pl](mailto:zamowieniauswaw@stat.gov.pl)**

**adres strony: <http://warszawa.stat.gov.pl/zamowienia-publiczne-us/>**

**faks: +48 22 846 78 33**

**zaprasza**

**do składania ofert na usługę szkolenia pt.: „Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych” dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie.**

## **I. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

Klauzula informacyjna z art. 13 RODO do zastosowania przez zamawiających w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, dotyczy osób fizycznych, od których dane osobowe Zamawiający bezpośrednio pozyskał w szczególności:

- Wykonawcy będącego osobą fizyczną,
- Wykonawcy będącego osobą fizyczną, prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą
- pełnomocnika Wykonawcy będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w pełnomocnictwie),
- członka organu zarządzającego Wykonawcy, będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w informacji z KRK),
- osoby fizycznej skierowanej do przygotowania i przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Urząd Statystyczny w Warszawie informuje, że:

1. administratorem danych osobowych jest Dyrektor Urzędu Statystycznego w Warszawie;
2. w toku postępowania (do momentu podpisania umowy) w sprawach związanych z ochroną danych osobowych, proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych na adres: IOD Urząd Statystyczny w Warszawie, ul. 1 Sierpnia 21, 02-134 Warszawa, e-mail: [iod\\_uswaw@stat.gov.pl](mailto:iod_uswaw@stat.gov.pl);
3. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na usługę szkolenia pt.: „Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych” dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie prowadzonym w trybie zapytania o cenę,
4. odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 i 2018), dalej „ustawa Pzp”;
5. dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
6. obowiązek podania przez danych osobowych bezpośrednio dotyczących Wykonawcy jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;

7. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
8. Wykonawca posiada:
  - na podstawie art. 15 RODO, prawo dostępu do danych osobowych Wykonawcy;
  - na podstawie art. 16 RODO, prawo do sprostowania danych osobowych;
  - na podstawie art. 18 RODO, prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Wykonawca uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;
9. Wykonawcy nie przysługuje:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

## II. Opis przedmiotu zamówienia.

Przedmiotem postępowania jest usługa szkolenia pt.: „Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych” dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie, według poniższych kryteriów:

### 1. Termin:

- I edycja - druga połowa września 2018,
- II edycja - listopad 2018,

Dwudniowe szkolenie po 8 godzin lekcyjnych (45 min.), w dwóch edycjach, dla grupy 36 pracowników Urzędu (po 18 osób w każdej edycji). Szkolenie ma się odbyć w 2 następujące po sobie dni robocze (z wyłączeniem sobót).

### 2. Adresaci szkolenia:

Adresatami szkolenia są pracownicy Pionu Realizacji Badań w Ośrodku Statystyki Przedsiębiorstw Niefinansowych w zakresach obowiązków, których jest prowadzenie wyjaśnień i uzgodnień z podmiotami sprawozdawczymi drogą korespondencyjną (e-mail) i telefoniczną, a także prowadzenie badań z wykorzystaniem metody wywiadu telefonicznego.

### 3. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest uświadomienie uczestnikom znaczenia budowania wizerunku firmy poprzez:

- profesjonalną obsługę,
- rozwinięcie umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem,
- zdobycie umiejętności analizowania potrzeb klienta,
- poznanie elementów skutecznej komunikacji,
- rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych,
- rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami,
- rozwinięcie technik asertywności w kontakcie z klientem, co powinno przełożyć się na poprawę jakości i kompletności uzyskiwanych informacji statystycznych.



#### 4. Ramowy program szkolenia

Program szkolenia powinien obejmować następujące zagadnienia:

- rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem,
- komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze trudnego Klienta,
- techniki obsługi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail) /telefonicznym z Klientem,
- elementy języka perswazji,
- narzędzia komunikacji w sytuacji konfliktowej,
- wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów - rozpoznawanie i przeciwdziałanie,
- sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail) /telefonicznym z Klientem,
- asertywność w kontakcie z Klientami.

#### 5. Efektem szkolenia powinno być:

- zwiększenie poziomu pożądanych kompetencji zawodowych, w szczególności w zakresie skutecznego komunikowania się oraz wywierania wpływu i perswazji,
- dostarczenie narzędzi radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych,
- zdobycie umiejętności do skutecznego radzenia sobie z trudnymi klientami,
- dostarczenie wiedzy nt. radzenia sobie ze stresem, kontrolowania emocji i asertywności,
- poprawa jakości i kompletności uzyskiwanych informacji statystycznych.

#### 6. Obowiązki Wykonawcy

Wykonawca szkolenia powinien:

- posiadać w swojej ofercie szkolenie z opisanego zakresu oraz doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej tj. zrealizowanie w ostatnich dwóch latach, co najmniej 5 szkoleń o podobnej tematyce prowadzonych w wymiarze nie mniejszym niż 2 x 8 godzin lekcyjnych po 45 min,
- dołączyć do oferty wykaz wykonanych szkoleń wraz z poświadczeniami (referencjami) należytego ich wykonania,
- zapewnić salę szkoleniową w Warszawie w odległości nie większej niż 5 km od Dworca Centralnego, odpowiednią do liczby uczestników, wyposażoną w pomoce dydaktyczne oraz sprzęt niezbędny do realizacji szkolenia,
- zapewnić materiały dydaktyczne w formie papierowej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (ew. płyta lub pendrive) dla każdego uczestnika szkolenia oraz 1 egzemplarz dla Urzędu (wraz z przekazaniem autorskich praw majątkowych),
- zapewnić w każdym dniu szkolenia możliwość skorzystania, z co najmniej 2 przerw kawowych przez uczestników. Organizacja przerwy kawowej należy do Wykonawcy, który powinien zapewnić: kawę, herbatę, drobne przekąski i wodę dla uczestników szkolenia,
- zapewnić realizację szkolenia w formie wykładu połączonego z warsztatami wykorzystującymi ćwiczenia indywidualne i grupowe, case studies, z zastosowaniem technik multimedialnych oraz dyskusję (część teoretyczna i praktyczna w proporcji 40/60),
- zapewnić osobę trenera lub trenerów, którzy posiadają adekwatne do tematu szkolenia wykształcenie zawodowe, wymaganą wiedzę i min. 2 - letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu opisywanej tematyki,

- przygotować listy obecności, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika oraz na podstawie Arkuszy Indywidualnej Oceny Szkolenia opracować sprawozdanie z jego oceny. Oryginały wymienionych dokumentów Wykonawca powinien przekazać w ciągu 3 dni roboczych po zakończeniu edycji szkolenia,
- sformułować rekomendacje konkretnych działań do realizacji dla uczestników szkolenia po jego zakończeniu, w zakresie wsparcia we wdrożeniu w praktyce, poznanych metod, narzędzi i rozwijanych umiejętności,
- dołączyć do oferty aktualny odpis właściwego rejestru lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
- uwzględnić termin płatności w ciągu 14 dni od otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z listą obecności, Arkuszami Indywidualnej Oceny Szkolenia oraz sprawozdaniem z oceny szkolenia po zakończeniu drugiej edycji szkolenia,
- zawrzeć porozumienie dotyczące ochrony danych osobowych stanowiące załącznik do umowy.

### **III. Kryterium oceny.**

1. Kryterium oceny ofert jest cena. Wybrana zostanie oferta z najniższą ceną Wykonawcy spełniającego warunki udziału w postępowaniu.
2. Zamawiający zastrzega się prawo swobodnego wyboru ofert, jeśli uczestnicy postępowania zaoferują tę samą cenę lub jeśli Wykonawca, którego oferta zostanie przyjęta uchyli się od zawarcia umowy.

### **IV. Sposób przygotowania ofert wraz z wymaganymi załącznikami.**

1. Oferty mogą złożyć tylko Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu, ustanowione w zakresie określonym w art. 22 ust. 1 p.1) - 4) ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, 2018 - zwanej dalej ustawą Pzp) oraz niepodlegający wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 p. 12-23 ustawy Pzp.
2. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
3. Oferta musi spełniać następujące wymogi:
  - 1) treść oferty musi odpowiadać treści OGŁOSZENIA;
  - 2) oferta powinna zostać sporządzona wg wzoru, jaki stanowi Formularz oferty – Załącznik nr 2 do OGŁOSZENIA;
  - 3) oferta musi zostać sporządzona w języku polskim w formie pisemnej,
  - 4) oferta musi być podpisana; za podpisanie uznaje się trwałą, własnoręczny podpis złożony (w sposób umożliwiający identyfikację osoby), przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy;
  - 5) poprawki lub zmiany w ofercie muszą być dokonane w sposób czytelny, parafowane własnoręcznie przez osobę podpisującą ofertę lub inne osoby do tego umocowane.
4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści OGŁOSZENIA, kierując wniosek na adres Zamawiającego: Urząd Statystyczny w Warszawie, ul. 1 Sierpnia 21, 02-134 Warszawa lub na adres poczty elektronicznej: [zamowieniauswaw@stat.gov.pl](mailto:zamowieniauswaw@stat.gov.pl) albo faksem na numer: 48 22 846 78 33.
5. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert - pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści Ogłoszenia wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekaże Wykonawcom, bez ujawniania źródła zapytania, a także zamieści na stronie internetowej: <http://warszawa.stat.gov.pl/zamowienia-publiczne-us>.
6. Wymagane oświadczenia lub dokumenty powinny być złożone w formie oryginału lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
7. Za osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy uznaje się osoby wskazane we właściwym rejestrze bądź w stosownym pełnomocnictwie.
8. Jeżeli złożone kserokopie oświadczeń lub dokumentów będą nieczytelne lub będą budzić wątpliwości, co do ich prawdziwości, Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu.



9. Opakowanie zawierające ofertę wraz z wszystkimi wymaganymi dokumentami winno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane do zamawiającego oraz opisane: „Oferta na usługę szkolenia *Doskonalenie umiejętności interpersonalnych ankieterów – skuteczna komunikacja, techniki wywierania wpływu i perswazji oraz efektywność zawodowa*. Nie otwierać przed (dniem otwarcia ofert) godziną 10:30”.
10. Wykonawca, może dowolnie inaczej oznakować ofertę. Z oznakowania musi jednak wyraźnie wynikać, że jest ofertą w niniejszym postępowaniu.
11. Oferty należy składać w zamkniętym opakowaniu w Kancelarii Urzędu Statystycznego w Warszawie przy ul. 1 Sierpnia 21, do dnia 9 sierpnia 2018 roku do godz. 10.00. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone bez otwierania.
12. Publiczne otwarcie ofert nastąpi w dniu 9 sierpnia 2018 roku o godz. 10.30 w siedzibie Urzędu Statystycznego w Warszawie, ul. 1 Sierpnia 21 w Warszawie, w pokoju nr 210
13. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na stronie internetowej informacje dotyczące:
  - 1) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia,
  - 2) firm oraz adresów Wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie,
  - 3) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

**V. INFORMACJE O WSZELKICH FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO ZAKOŃCZENIU POSTĘPOWANIA W CELU ZAWARCIA UMOWY**

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający przekaze tę informację Wykonawcom.
2. Jeżeli Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana będzie się uchylał od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający będzie miał prawo wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny chyba, że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.

**VI. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ**

Wykonawca może niezwłocznie poinformować Zamawiającego o niezgodnej z przepisami lub postanowieniami niniejszego Ogłoszenia podjętej przez niego czynności lub zaniechaniu czynności, do której jest on zobowiązany.

Załączniki:

1. Wzór umowy.
2. Formularz oferty.