



Jaworzno, 21.09.2020 r.

ZAPYTANIE O CENĘ
nr 09/ZC/POWR.01.02.01-24-0192/18

dotyczące określenia ceny usługi szkolenia wraz z egzaminem w ramach projektu pt. „**KATALOG NOWYCH MOŻLIWOŚCI**” nr **POWR.01.02.01-24-0192/18** współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Oś Priorytetowa: I. Osoby młode na rynku pracy; Działanie: 1.2 Wsparcie osób młodych na regionalnym rynku pracy - projekty konkursowe; Poddziałanie: 1.2.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego.

I. ZAMAWIAJĄCY

EL-TRANS Piotr Matysiak
ul. Garbarska 10A, 27-100 Łża
Biuro projektu: ul. Karola Darwina 17, 43-603 Jaworzno

II. OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTÓW

Osoby upoważnione ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami:

Monika Kopaczewska
telefon: **789 258 329**
e-mail: **katalognowychmozliwosci@ekspert-szkolenia**

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

1. Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 25.09.2020 r. do godz. 10:00**
 - a) **w formie pisemnej**, na adres Biura Projektu:
PIOTR MATYSIAK "EL - TRANS"
Biuro projektu: ul. Darwina 17, 43-603 Jaworzno
z dopiskiem na kopercie:
Odpowiedź na zapytanie ofertowe nr 09/ZC/POWR.01.02.01-24-0192/18 – projekt „KATALOG NOWYCH MOŻLIWOŚCI”
lub
 - b) **mailowo** na adres: **eltrans.twojadroga@o2.pl**
tytuł maila: ***Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 09/ZC/POWR.01.02.01-24-0192/18 „KATALOG NOWYCH MOŻLIWOŚCI”***
2. Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania oferty cenowej ma data i godzina jej wpływu do Zamawiającego, a nie data wysłania przesyłki.

IV. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

Niniejsze rozeznanie rynku prowadzone jest zgodnie z zasadami określonymi w *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*. Zamówienie stanowiące przedmiot niniejszego zapytania jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



V. OPIS PRZEDMIOTU ORAZ ZAKRES REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia **szkolenia z zakresu „Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług” wraz z egzaminem** potwierdzającym nabyte kwalifikacje dla 1 grupy szkoleniowej (liczącej max 8 osób) w ramach projektu pt. „*Katalog nowych możliwości*”.

Charakterystyka uczestników.

Uczestnikami projektu będą osoby bierne zawodowo, zamieszkujące na obszarze województwa śląskiego w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, w wieku 15 - 29 lat, bez pracy, które nie uczestniczą w kształceniu i szkoleniu (tzw. osoby NEET).

Zakres realizacji usługi.

Program szkolenia będzie się składać z następujących modułów:

1. „Rejestracja medyczna”
2. „Obsługa klienta oraz sprzedaż usług”

Program modułu: „Rejestracja medyczna” powinien się składać z następujących elementów:

Lp.	Tematyka	Liczba godzin zajęć
1.	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	8
2.	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.	8
3.	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem;	4
4.	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami;	4
5.	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	8
6.	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;	8
7.	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej	4
8.	Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne;	4
9.	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne	8
10.	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	16
razem		72

Program modułu: „Obsługa klienta oraz sprzedaż usług” powinien się składać z następujących elementów:

	Tematyka	Liczba godzin zajęć
1.	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej;	8
2.	Przebieg sprzedaży detalicznej;	8
3.	Obsługiwanie klienta;	8



4.	Typologia klientów;	4
5.	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych;	8
6.	Sprzedaż telefoniczna;	4
7.	Profesjonalne przeprowadzanie rozmowy telefonicznej, telefoniczna obsługa klienta	8
8.	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy);	8
9.	Marketing i reklama;	6
10.	Sposoby pozyskiwania klientów;	8
11.	Obieg dokumentacji handlowej.	8
razem		78

Łączny czas trwania szkolenia: 150 godzin lekcyjnych.

Zajęcia powinny się odbywać w wymiarze co najmniej 6 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie, przez maksymalnie 20 dni.

Zajęcia prowadzone będą metodą tradycyjną, w formie wykładów i zajęć praktycznych.

Po zakończeniu szkoleniu będzie przeprowadzony egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje (obejmujący cały zakres tematyczny szkolenia). Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

VI. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Termin realizacji usługi.

09.2020 r. – 10.2020 r.

- **wymagany termin rozpoczęcia szkolenia:** najpóźniej od 30.09.2020r.
- **wymagany termin zakończenia szkolenia:** najpóźniej do 28.10.2020r.

Dokładny termin i godziny zajęć będą ustalane indywidualnie w porozumieniu z Zamawiającym.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość:

- odwołania danego szkolenia i/lub
- przesunięcia okresu realizacji szkolenia

w przypadkach losowych leżących po stronie uczestników projektu.

Zajęcia będą się odbywały w tygodniu w dni robocze w godzinach rannych lub popołudniowych i/lub w weekend (sobota i niedziela) – w zależności od potrzeb i możliwości uczestników projektu.

Miejsce realizacji usługi.

Ze względu na obszar, z którego pochodzą uczestnicy projektu, szkolenia oraz egzaminy, będą się odbywać **na terenie województwa śląskiego w mieście Gliwice lub miejscowości ościennej.**

VII. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

1. Wszystkie dokumenty przekazywane uczestnikom i Zamawiającemu muszą być oznakowane odpowiednimi logotypami: Funduszy Europejskich oraz Unii Europejskiej wraz z odwołaniem do Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Sale, w których będą się odbywać szkolenia oraz egzaminy mają być oznaczone plakatami zawierającymi informację o tytule projektu, Zamawiającym i źródle finansowania z odpowiednimi logotypami: Funduszy Europejskich oraz Unii Europejskiej wraz z odwołaniem do Europejskiego Funduszu Społecznego dostarczonymi przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania w całym okresie realizacji umowy aktualnego **wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy dla siedziby



Wykonawcy. Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii wpisu do ww. rejestru.

4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnienia:

a. Kadry dydaktycznej do realizacji zamówienia:

minimum 2 osób zdolnych do realizacji zamówienia posiadających następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie n.w. warunki):

- wykształcenie w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia (ukończone szkoły/ studia / szkolenia/ nabyte uprawnienia egzaminatora) potwierdzające kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- co najmniej 150 godzin doświadczenia w realizacji analogicznej tematyki szkolenia w ciągu ostatnich 3 lat (tj. od 09.2017 r.).

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji zamówienia.

b. Warunków technicznych do realizacji zamówienia:

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące **warunki techniczne**:

- spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników szkolenia,
- dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych (tj. pozbawione barier architektonicznych) – w przypadku organizacji szkolenia, w którym uczestniczyć będą osoby niepełnosprawne,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
- możliwość oznakowania miejsca przeprowadzenia szkolenia odpowiednią tabliczką zawierającą informację o współfinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego,

i być wyposażone w następujący **sprzęt** niezbędny do realizacji zamówienia:

- miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,
- komputery z niezbędnym legalnym oprogramowaniem, niezbędnym do prowadzenia szkolenia (każdy uczestnik szkolenia powinien mieć zapewnione indywidualne stanowisko pracy) z dostępem do Internetu,
- sprzęt audiowizualny (projektor, ekran projekcyjny),
- flipchart lub tablica.

Jednocześnie użyte do realizacji zamówienia materiały, sprzęt i środki techniczne będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

c. **Materiałów dydaktycznych** w formie skryptu lub opracowania własnego osób prowadzących zajęcia, nie naruszające praw autorskich osób trzecich. Powyższe materiały powinny być adekwatne do treści kursu oraz dobre jakościowo. Materiały należy przekazać każdemu uczestnikowi szkolenia w pierwszym dniu szkolenia – odbiór materiałów szkoleniowych zostanie potwierdzony pisemnie przez każdego uczestnika szkolenia.

d. **Egzaminu** zewnętrznego certyfikującego lub egzaminu zewnętrznego spełniającego kryteria określone w: "Liście sprawdzającej do weryfikacji, czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji" zamieszczonej w załączniku nr 8 "Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego" do



Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.

5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie przekazywać w formie telefonicznej lub e-mail informacji o:
 - frekwencji uczestników na szkoleniu (w tym o absencji i/lub wcześniejszym opuszczeniu zajęć przez uczestników szkolenia) oraz egzaminie,
 - posiadania przez uczestników innego rodzaju zaległości związanych z uczestnictwem w szkoleniu,
 - sytuacjach mających wpływ na realizację programu szkolenia i/lub umowy w tym o przerwaniu lub rezygnacji uczestników ze szkolenia.
6. Rozliczenia z Wykonawcą będą prowadzone na podstawie liczby osób, które wezmą udział szkoleniu oraz egzaminie realizowanych w ramach projektu. Wykonanie zadań przez Wykonawcę będzie potwierdzane **protokołem** sporządzonym przez Wykonawcę, wskazującym prawidłowe wykonanie zadań oraz liczby osób, które wzięły udział szkoleniu oraz egzaminie realizowanych w ramach projektu. Zamawiający zastrzega sobie, iż liczba osób biorących udział w szkoleniu oraz egzaminie może ulec zmniejszeniu. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy, bez naliczania jakichkolwiek kar.
7. Zamawiający zastrzega sobie, że w przypadku, gdy uczestnik przerwie zajęcia w trakcie wykonywania usługi, Wykonawcy będzie przysługiwało częściowe wynagrodzenie, w wysokości proporcjonalnej do ilości godzin jego uczestnictwa w szkoleniu (przeliczone wg stawki za osobogodzinę).
8. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić do wglądu do wglądu wszystkich dokumentów związanych z realizowanymi usługami na rzecz projektu, w tym do dokumentów finansowych – Zleceniodawcy oraz innym upoważnionym instytucjom (w tym: Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Katowicach) w zakresie realizowanego przedmiotu zamówienia.
9. Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu wszelkiej oryginalnej dokumentacji związanej z realizowaną usługą do 5 dni roboczych po zakończeniu realizacji usługi oraz zeskanowanych dokumentów na każde wezwanie Zamawiającego:
 - oświadczenia uczestników potwierdzające odbiór materiałów dydaktycznych,
 - dziennika zajęć edukacyjnych, zawierający tematy i wymiar godzin zajęć,
 - listę obecności uczestników (z podpisami uczestników potwierdzającymi obecność na zajęciach w każdym dniu szkolenia),
 - ankiety oceniającej szkolenie wypełnionej przez uczestników,
 - kserokopie wydanych zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia,
 - protokołu z egzaminu potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji,
 - kserokopie wydanych dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji (po zdaniu egzaminu),
 - rejestr wydanych zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji.
10. Wykonawca zobowiązuje się informować uczestników o współfinansowaniu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 w ramach Osi Priorytetowej I Osoby młode na rynku pracy, Działanie 1.2 Wsparcie osób młodych pozostających bez pracy na regionalnym rynku pracy – projekty konkursowe, Poddziałanie 1.2.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu „**Katalog nowych możliwości**”.
11. Wykonawca zobowiązuje się do dysponowania odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi Wykonawcy spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do wypełnienia najpóźniej w dniu podpisania



umowy Arkusza oceny Wykonawcy przetwarzającego dane osobowe w związku z planowanym powierzeniem przetwarzania danych osobowych uczestników projektu.

VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

1. Wykonawca zainteresowany realizacją zamówienia powinien przedłożyć **formularz cenowy, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1** do niniejszego zapytania o cenę.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę cenową na dane zamówienie.

IX. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejsze rozeznanie rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
2. Zamawiający zastrzega możliwość udzielenia zamówienia uzupełniającego Wykonawcy wyłonionemu w tym postępowaniu w wysokości nieprzekraczającej 50% wartości zamówienia określonej w umowie zawartej z Wykonawcą, o ile to zamówienie dotyczy tego samego rodzaju usług.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 09/ZC/POWR.01.02.01-24-0192/18

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

.....
/miejsowość i data/

FORMULARZ CENOWY

Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia w pełnym rzeczowym zakresie zgodnie z wymogami opisu przedmiotu zamówienia zawartym w pkt V w następującej cenie:

Lp.	Rodzaj usługi	j.m.	Ilość	Cena jednostkowa (PLN brutto)	Wartość ogółem (PLN brutto)
1.	Szkolenie z zakresu rejestracji medycznej (72 h)	osoba	8		
2.	Szkolenie z zakresu obsługi klienta i sprzedaży (78h)	osoba	8		
	łącna cena szkolenia z zakresu „Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług”	osoba	8		
3.	Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje (obejmujący cały zakres tematyczny szkolenia)	osoba	8		
RAZEM					

Oświadczam, że :

- całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
- przedstawiona oferta cenowa ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego.

Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:

Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy)