



Lublin, 07.06.2011 r.

Zamawiający:

**Polska Fundacja Ośrodków
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
„OIC POLAND”**
ul. Gospodarcza 26
20-213 Lublin

Wykonawca:

ZAPROSZENIE

**do składania ofert na prowadzenie szkolenia z zakresu obsługi klienta
Kod CPV 80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe**

1. Przedmiotem zamówienia jest prowadzenie szkolenia aktualizującego wiedzę z zakresu obsługi klienta dla pracowników Biur Porad Obywatelskich i Prawnych, w ramach projektu „Lubelskie-Obywatelskie- program rozwoju poradnictwa obywatelskiego na Lubelszczyźnie- edycja II” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, według poniższej specyfikacji:

Zakres merytoryczny	1. Ogólne zasady dotyczące obsługi klienta 2. Obsługa bezpośrednia 3. Wirtualna i telefoniczna obsługa klienta
Wymiar (godz. szkoleniowe)	6
Miejsce realizacji	Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie 20-209 Lublin, ul. Mełgiewska 7-9
Termin realizacji	1 lipca 2011 r.

1. Zamówienie obejmuje:

1. merytoryczne opracowanie programu szkolenia, materiałów szkoleniowych dla uczestników, przeprowadzenie szkolenia.
2. Z Wykonawcą zostanie zawarta umowa o dzieło.
3. Wykonawca będzie zobowiązany do przeniesienia całości majątkowych praw autorskich do dzieła na Zamawiającego.
4. Płatność, na podstawie rachunku za zrealizowane usługi, w terminie min. 21 dni od wpłynięcia prawidłowo wystawionego dokumentu.
5. Zamówienie nie może być udzielone na część przedstawionej oferty.
6. Ofertę należy złożyć (na załączonym formularzu) w sekretariacie Zamawiającego Fundacja „OIC Poland”, ul. Gospodarcza 26, 20-213 Lublin, lub na numer faksu (081) 746 13 24 lub mail: sekretariat@oic.lublin.pl do dnia 17.06.2011 roku, godzina: 15:00.
7. Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktu z wykonawcą jest P. Magdalena Łaban tel. (081) 710 46 43, e-mail: magdalena.laban@oic.lublin.pl.
8. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty:



- Cena- 40 pkt.
- Doświadczenie: liczba godzin - przeprowadzonych szkoleń z zakresu związanego z tematyką zajęć będących przedmiotem zapytania (zawarta w załączniku nr 2)- 30 pkt.
- Załączenie wstępnego programu szkolenia- 30 pkt.

Jacek Korzeniak
Kierownik Projektów Społecznych



.....
Zamawiający

Fundacja "OIC Poland"



Powiat Radzyński



Powiat Kraśnicki



Powiat Opolski



Powiat Parczewski



Powiat Janowski

