



KAPITAŁ LUDZKI
ROZWOJ CZŁOWIEKA I WZROST EKONOMICZNY

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Lublin, 07.06.2011 r.

**Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego
OIC Poland w Lublinie (Fundacja OIC Poland)**

20-213 Lublin, ul. Gospodarcza 26
tel.: 081 710 46 30, faks: 081 746 13 24
NIP: 712-01-69-716 REGON: 430510277

**Zapytanie ofertowe dotyczące prowadzenia szkolenia z zakresu obsługi klienta
Kod CPV 80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe**

I. Postanowienia wstępne

1. Zapytanie ofertowe odbywa się zgodnie z § 20 Umowy o dofinansowanie nr POKL.05.04.02-00-493/10, „Lubelskie – Obywatelskie Program rozwoju poradnictwa obywatelskiego na Lubelszczyźnie - edycja II” finansowanego ze środków Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Priorytetu V – Dobre rządzenie; Działanie 5.4 – Rozwój potencjału trzeciego sektora; Poddziałanie 5.4.2 – Rozwój dialogu obywatelskiego.
2. Zamawiającym jest Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego Fundacja „OIC Poland”, ul. Gospodarcza 26, 20-213 Lublin.
3. Zamawiający nie jest zobligowany do stosowania ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Przedmiotowe zapytanie nie jest prowadzone zgodnie z Ustawą PZP.
4. Zapytanie ofertowe wraz z załącznikami dostępne jest na stronie <http://oic.lublin.pl/lubelskieobywatelskie2/> oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Polskiej Fundacji Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego OIC Poland w Lublinie.

II. Przedmiot zapytania ofertowego

1. usługa: prowadzenie szkolenia z zakresu obsługi klienta Kod CPV 80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe

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.

2. 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”. Zamówienie obejmuje ponadto merytoryczne opracowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych dla uczestników.
3. Szczegółowy opis przedmiotu zapytania ofertowego zawiera minimalne wymagania stawiane przez Zamawiającego, których spełnienie będzie weryfikowane na etapie oceny formalnej. Oferty, które nie będą spełniać minimalnych wymagań będą odrzucane na etapie oceny formalnej.

Fundacja "OIC Poland"



Powiat Radzyński



Powiat Kraśnicki



Powiat Opolski



Powiat Parczewski



Powiat Janowski



III. Termin i miejsce złożenia oferty

1. Zainteresowani realizacją przedmiotu zapytania ofertowego powinni złożyć lub przesłać pisemną ofertę w Sekretariacie Polskiej Fundacji Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego OIC Poland w Lublinie (20-213 Lublin, ul. Gospodarcza 26) do dnia: **17.06.2011 r. do godziny 15:00.**

Dopuszcza się składanie ofert faksem na numer: (081) 746 13 24 oraz drogą elektroniczną (skan oferty) na adres: sekretariat@oic.lublin.pl.

IV. Termin związania ofertą

Oferent jest związany ofertą w terminie do **30 dni** od dnia złożenia oferty.

V. Sposób porozumiewania się Organizatora z oferentami

1. Osobą upoważnioną ze strony Organizatora zapytania ofertowego do kontaktów z dostawcami jest: P. Magdalena Łaban, tel. (081) 710 46 43, e-mail: magdalena.laban@oic.lublin.pl. Kontakt w dni robocze w godzinach 08:00-16:00.
2. Wszelkie pytania i wątpliwości związane z niniejszym postępowaniem należy zgłaszać w formie pisemnej na numer faksu (081) 746 13 24.

VI. Oferta

1. Oferta powinna zawierać:
 1. wypełniony formularz ofertowy (zał. nr 1, 2);
2. Organizator zapytania ofertowego nie dopuszcza składania ofert częściowych.

VII. Ocena ofert

1. Ocena ofert jest dwuetapowa: I etap - ocena formalna i II etap - ocena merytoryczna.
2. Ocena formalna odbywa się niezwłocznie po otrzymaniu ofert i ma na celu sprawdzenie czy oferty spełniają formalne wymagania wynikające z treści ogłoszenia zapytania ofertowego.
3. Organizator odrzuca oferty, jeżeli:
 - 1) oferta została złożona po wyznaczonym terminie lub/i w niewłaściwym miejscu,
 - 2) oferta nie zawiera wypełnionego formularza oferty (zał. nr 1);
4. Oferty spełniające kryteria oceny formalnej zostaną dopuszczone do oceny merytorycznej i wyboru oferty najkorzystniejszej.
5. Kryteria oceny ofert i ich znaczenie:

1. Cena- 40 pkt.

- wyliczane wg wzoru:

$$\text{Ilość punktów} = \frac{\text{Cena oferowana brutto najtańszej oferty}}{\text{Cena ofertowa brutto ocenianej oferty}} \times 40$$

2. **Doświadczenie:** liczba godzin - przeprowadzonych szkoleń z zakresu związanego z tematyką zajęć będących przedmiotem zapytania (zawarta w załączniku nr 2)- 30 pkt.
- wyliczane wg wzoru:



$$\text{Ilość punktów} = \frac{\text{Liczba godzin szkoleń wg ocenianej oferty}}{\text{Największa liczba szkoleń}} \times 30$$

3. Załączenie wstępnego programu szkolenia- 30 pkt.

Ilość punktów:

TAK-30pkt.

NIE- 0 pkt.

6. Porównaniu podlegać będą Oferty pod względem ceny, doświadczenia oraz załączenia programu szkolenia.
7. Wybór najkorzystniejszej oferty odbywa się na posiedzeniu komisji oceniającej oferty składającej się z pracowników Zamawiającego.
8. Zamawiający może prowadzić negocjacje cenowe z oferentem, którego oferta została wybrana.
9. Po wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający wezwie niezwłocznie oferenta, który złożył najkorzystniejszą ofertę do zawarcia umowy. Jeżeli w terminie 14 dni od wezwania do podpisania umowy oferent nie zawrze umowy, Organizator może zawrzeć umowę z oferentem, którego oferta była następną w kolejności, pod warunkiem, że nie upłynął termin związania ofertą.

IX. Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do:
 - 1) odwołania postępowania, unieważnienia go w całości lub w części w każdym czasie bez podania przyczyny,
 - 2) zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty,
 - 3) zmiany terminów wyznaczonych w ogłoszeniu,
 - 4) żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od oferentów na każdym etapie postępowania,
 - 5) wyłączonej interpretacji zapisów ogłoszenia.
2. Organizator od chwili udostępnienia warunków, a oferent od chwili złożenia oferty zgodnie z ogłoszeniem są obowiązani postępować zgodnie z postanowieniami ogłoszenia.

Załączniki:

1. Formularz oferty (zał. nr 1)
2. Wykaz przeprowadzonych szkoleń (zał. nr 2)

Jacek Korzeniak
Kierownik Projektów Społecznych



.....
Zamawiający

