

Adres strony internetowej, na której Zamawiający udostępnia Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia:

bip.wup.wrotapodlasia.pl/Zamow_publ.htm

Warszawa: Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia - III edycja.

Numer ogłoszenia: 80735 - 2012; data zamieszczenia: 10.04.2012

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

I. 1) NAZWA I ADRES: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich , ul. Tamka 3, 00-349 Warszawa, woj. mazowieckie, tel. 22 237 00 00, faks 22 237 00 99.

Adres strony internetowej zamawiającego: www.crzl.gov.pl

I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO: Inny: Jednostka budżetowa podległa Ministerstwu Pracy i Polityki Społecznej..

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego: Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia - III edycja..

II.1.2) Rodzaj zamówienia: usługi.

II.1.3) Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia: Zamówienie realizowane jest w ramach projektu 1.43 Zielona Linia, Centrum Informacyjno - Konsultacyjne Służb Zatrudnienia.

Przedmiotem zamówienia jest organizacja i realizacja 2-dniowego szkolenia pracowników będących konsultantami Zielonej Linii pod nazwą Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia - III edycja, dla łącznie 100 osób (w 8 grupach), obejmujące Podstawy telefonicznej obsługi klienta Zielonej Linii z zastosowaniem nowoczesnych narzędzi komunikacji. Zamówienie obejmuje: Usługi szkolenia specjalistycznego, Usługi hotelarskie, Usługi restauracyjne i dotyczące podawania posiłków, Wynajem pojazdów przeznaczonych do transportu osób wraz z kierowcą..

II.1.4) Czy przewiduje się udzielenie zamówień uzupełniających: nie.

II.1.5) Wspólny Słownik Zamówień (CPV): 80.51.00.00-2, 55.10.00.00-1, 55.30.00.00-3, 60.17.00.00-0.

II.1.6) Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej: nie.

II.1.7) Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej: nie.

II.2) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA: Okres w dniach: 70.

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

III.2) ZALICZKI

Czy przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia: nie

III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

III.3.2) Wiedza i doświadczenie

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki określone w art. 22 ust. 1 Ustawy Pzp: posiadania wiedzy i doświadczenia tj. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonali co najmniej jedną usługę szkoleniową dla 50 uczestników z obsługi systemu Contact Center, zawierającego co najmniej aplikację wspierającą konsultanta w obsłudze telefonicznej klientów, pozwalającą na wprowadzanie informacji i wysyłanie wiadomości elektronicznych.

III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki określone w art 22 ust. 1 Ustawy Pzp: dysponują osobami zdolnymi do wykonania zamówienia tj.:
dysponowanie co najmniej 2 osobami odpowiedzialnymi za realizację zamówienia: 1. Osobą zarządzającą - odpowiedzialną za realizację całości zamówienia, która musi posiadać: - minimum 2-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym związanym z organizacją szkoleń, - doświadczenie w organizacji minimum 2 szkoleń o zasięgu ogólnopolskim obejmującym minimum 50 osób, 2. Trenerem - osobą przeprowadzającą szkolenia, która musi posiadać: - wykształcenie wyższe techniczne, - minimum 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, przy czym w tym czasie przeprowadził co najmniej 1 szkolenie w zakresie obsługi systemu Contact Center, zawierającego co najmniej aplikację wspierającą konsultanta w obsłudze telefonicznej klientów, pozwalającą na wprowadzanie informacji i wysyłanie wiadomości elektronicznych.

III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY

III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22

ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, należy przedłożyć:

- wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, dostaw lub usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentu potwierdzającego, że te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie
- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami

III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
- aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy

III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:

III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert

III.7) Czy ogranicza się możliwość ubiegania się o zamówienie publiczne tylko dla wykonawców, u których ponad 50 % pracowników stanowią osoby niepełnosprawne: nie

SEKCJA IV: PROCEDURA

IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia: przetarg nieograniczony.

IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT

IV.2.1) Kryteria oceny ofert: najniższa cena.

IV.2.2) Czy przeprowadzona będzie aukcja elektroniczna: nie.

IV.3) ZMIANA UMOWY

Czy przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy: tak

Dopuszczalne zmiany postanowień umowy oraz określenie warunków zmian

Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania zmian w umowie. Zmiana umowy może być dokonana w granicach wyznaczonych przepisami ustawy, w tym art. 144 ustawy, wyłącznie za zgodą stron, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiany umowy mogą nastąpić w następujących przypadkach 1. nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy, 2. konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem zmian wprowadzonych w umowach pomiędzy Zamawiającym a inną niż Wykonawca Stroną, w tym instytucjami nadzorującymi wdrażanie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, w ramach którego realizowana jest Umowa, 3. wystąpią niezależne od Zamawiającego i Wykonawcy okoliczności, które nie były znane na etapie realizacji zamówienia, a które mają wpływ na sposób lub terminy realizacji umowy, 4. konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem zmian wytycznych dotyczących Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki lub wytycznych i zaleceń Instytucji Zarządzającej lub Instytucji Pośredniczącej I i II stopnia w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy, 5. zaistnieją omyłki pisarskie lub rachunkowe, 6. zaistnieje siła wyższa (powódź, pożar, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, przerwy w dostawie energii elektrycznej) mająca wpływ na realizację zamówienia.

IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków

zamówienia: http://bip.wup.wrotapodlasia.pl/Zamow_publ.htm

Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem: Wojewódzki Urząd

Pracy w Białymstoku Centrum Informacyjno Konsultacyjne Służb Zatrudnienia ul. Cieszyńska 3a 15-371 Białystok.

IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert: 20.04.2012

godzina 10:00, miejsce: Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok, Sekretariat pokój nr. 209.

IV.4.5) Termin związania ofertą: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii

Europejskiej: Zamówienie jest realizowane w ramach projektu nr 1.43 Zielona Linia, Centrum Informacyjno - Konsultacyjne Służb Zatrudnienia realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał

Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Zamawiającym jest Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich z siedzibą przy ul. Tamka 3, 00-349 Warszawa w imieniu i na rzecz, którego działa Województwo Podlaskie, Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok na podstawie art. 15 ust. 2 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113 poz. 759)..

IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia: tak