

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

UNIA EUROPEJSKA

Publikacja Suplementu do Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej

2, rue Mercier, L-2985 Luksemburg Faks (352) 29 29-42670

E-mail: ojs@publications.europa.eu Informacje i formularze on-line: <http://simap.europa.eu>**OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU****SEKCJA I: INSTYTUCJA ZAMAWIAJĄCA****I.1) NAZWA, ADRESY I PUNKTY KONTAKTOWE****Oficjalna nazwa:** Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich**Adres pocztowy:** ul. Tamka 3**Miejscowość:** Warszawa**Kod pocztowy:** 00-349**Kraj:** Polska**Punkt kontaktowy:** Białystok, ul. Cieszyńska 3a**Tel.:** +48 857481626**Osoba do kontaktów:** Adam Bejda**E-mail:** [adam.bejda@wup.wrotapodlasia.pl](mailto:adam.bejda@wup.wrotapodlasia.pl)**Faks:** +48 857497209**Adres(y) internetowy(e) (jeżeli dotyczy)**Ogólny adres instytucji zamawiającej (URL): <http://bip.wup.wrotapodlasia.pl>

Adres profilu nabywcy (URL):

**Więcej informacji można uzyskać pod adresem:**

- ☒ jak podano wyżej dla punktu kontaktowego  
☐ inny: proszę wypełnić załącznik A.I

**Specyfikacje i dokumenty dodatkowe (w tym dokumenty dotyczące dialogu konkurencyjnego oraz Dynamicznego Systemu Zakupów) można uzyskać pod adresem:**

- ☒ jak podano wyżej dla punktu kontaktowego  
☐ inny: proszę wypełnić załącznik A.II

**Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przesyłać na adres:**

- ☐ jak podano wyżej dla punktu kontaktowego  
☒ inny: proszę wypełnić załącznik A.III

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****I.2) RODZAJ INSTYTUCJI ZAMAWIAJĄCEJ I GŁÓWNY PRZEDMIOT LUB PRZEDMIOTY DZIAŁALNOŚCI**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Ministerstwo lub inny organ krajowy lub federalny, w tym jednostki regionalne i lokalne                              | <input type="radio"/> Ogólne usługi publiczne  |
| <input type="radio"/> Agencja/Urząd krajowy lub federalny  | <input type="radio"/> Obrona   |
| <input type="radio"/> Organ władzy regionalnej lub lokalnej  | <input type="radio"/> Porządek i bezpieczeństwo publiczne  |
| <input type="radio"/> Agencja/Urząd regionalny lub lokalny   | <input type="radio"/> Środowisko   |
| <input type="radio"/> Podmiot prawa publicznego  | <input type="radio"/> Sprawy gospodarcze i finansowe   |
| <input type="radio"/> Instytucja/agencja europejska lub organizacja międzynarodowa   | <input type="radio"/> Zdrowie  |
| <input checked="" type="radio"/> Inne (proszę określić):<br>Państwowa jednostka budżetowa podległa Ministrowi Pracy i Polityki Społecznej. | <input type="radio"/> Budownictwo i obiekty komunalne  |
|  | <input type="radio"/> Ochrona socjalna   |
|  | <input type="radio"/> Rekreacja, kultura i religia   |
|  | <input type="radio"/> Edukacja   |
|  | <input checked="" type="radio"/> Inne (proszę określić):<br>Pośredniczenie w procesie realizacji części projektów dofinansowywanych z Europejskiego Funduszu Społecznego (POKL). |

Instytucja zamawiająca dokonuje zakupu w imieniu innych instytucji zamawiających:

- ☐ tak   ☒ nie

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA****II.1) OPIS****II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez instytucję zamawiającą**

Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.

**II.1.2) Rodzaj zamówienia oraz lokalizacja robót budowlanych, miejsce realizacji dostawy lub świadczenia usług**

(Wybrać wyłącznie jedną kategorię – roboty budowlane, dostawy lub usługi – która najbardziej odpowiada konkretnemu przedmiotowi zamówienia lub zakupu)

<input type="radio"/> <b>a) Roboty budowlane</b> <input type="radio"/> Wykonanie <input type="radio"/> Zaprojektowanie i wykonanie <input type="radio"/> Wykonanie, za pomocą dowolnych środków, obiektu budowlanego, odpowiadającego wymogom określonym przez instytucję zamawiającą	<input type="radio"/> <b>b) Dostawy</b> <input type="radio"/> Kupno <input type="radio"/> Dzierżawa <input type="radio"/> Najem <input type="radio"/> Leasing <input type="radio"/> Połączenie powyższych form	<input checked="" type="radio"/> <b>c) Usługi</b> Kategoria usługi: nr <b>24</b> <i>(dla usług kategorii 1-27 zob. załącznik II do dyrektywy 2004/18/WE)</i>
Główne miejsce lub lokalizacja robót budowlanych	Główne miejsce realizacji dostawy	Główne miejsce świadczenia usług
		Kod NUTS <b>PL</b>

**II.1.3) Ogłoszenie dotyczy**

- ☒ Zamówienia publicznego  
☐ Zawarcia umowy ramowej  
☐ Utworzenia dynamicznego systemu zakupów (DSZ)

**II.1.4) Informacje na temat umowy ramowej (jeżeli dotyczy)**

<input type="radio"/> Umowa ramowa z kilkoma wykonawcami Liczba <i>LUB, jeżeli dotyczy, maksymalna liczba uczestników planowanej umowy ramowej</i>	<input type="radio"/> Umowa ramowa z jednym wykonawcą
--	---

**Czas trwania umowy ramowej:**

Okres w latach:

lub miesiącach:

Uzasadnienie dla umowy ramowej, której czas trwania przekracza okres czterech lat:

<b>Szacunkowa całkowita wartość zakupów w całym okresie obowiązywania umowy ramowej (jeżeli dotyczy; podać wyłącznie dane liczbowe):</b>	
Szacunkowa wartość bez VAT:	Waluta:
<i>LUB</i> Zakres: między                      a	Waluta:
Częstotliwość oraz wartość zamówień, które zostaną udzielone (jeżeli możliwe do określenia):	

---

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

---

**II.1.5) Krótki opis zamówienia lub zakupu(ów)**

Przedmiotem zamówienia jest organizacja i realizacja szkolenia pracowników będących konsultantami Zielonej Linii pod nazwą Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.

Szkolenia obejmują 255 osób i dotyczą:

Warsztat 1 - Podstawy telefonicznej obsługi klienta Zielonej Linii z zastosowaniem nowoczesnych narzędzi komunikacji – 149 osób, szkolenie 2 dniowe,

Warsztat 2 - Doskonalenie umiejętności telefonicznej obsługi klienta z zastosowaniem narzędzi komunikacji Zielonej Linii – 106 osoby, szkolenie 2 dniowe.

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****II.1.6) Wspólny Słownik Zamówień (CPV)**

	<b>Słownik główny</b>	<b>Słownik uzupełniający (jeżeli dotyczy)</b>
<b>Główny przedmiot</b>	<b>80510000</b>	
<b>Dodatkowe przedmioty</b>	<b>55110000</b>	
	<b>55300000</b>	

**II.1.7) Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych (GPA)**

☒ tak ☐ nie

**II.1.8) Podział na części (w celu podania informacji o częściach zamówienia należy wykorzystać załącznik B w liczbie odpowiadającej liczbie części)**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak**, oferty należy składać w odniesieniu do (zaznaczyć tylko jedno pole):

- ☐ tylko jednej części  
☐ jednej lub więcej części  
☐ wszystkich części

**II.1.9) Dopuszcza się składanie ofert wariantowych**

☐ tak ☒ nie

**II.2) WIELKOŚĆ LUB ZAKRES ZAMÓWIENIA****II.2.1) Całkowita wielkość lub zakres (w tym wszystkie części i opcje, jeżeli dotyczy)**

Jeżeli jest znana, szacunkowa wartość bez VAT (podać wyłącznie dane liczbowe): Waluta: PLN 367 060,00		
LUB Zakres: między	a	Waluta:

**II.2.2) Opcje (jeżeli dotyczy)**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak**, proszę podać opis takich opcji:

Jeżeli jest znany, wstępny harmonogram odwołania się do tych opcji: w miesiącach:                      lub dniach:                      (od udzielenia zamówienia)		
Liczba możliwych wznowień zamówienia (jeżeli dotyczy):	lub Zakres: między	a
Jeżeli jest znany, w przypadku odnawialnych zamówień na dostawy lub usługi, szacunkowe ramy czasowe kolejnych zamówień: w miesiącach:                      lub dniach:                      (od udzielenia zamówienia)		

**II.3) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN REALIZACJI**

Okres w miesiącach:	lub dniach: 120	(od udzielenia zamówienia)
LUB	(dd/mm/rrrr)	
Rozpoczęcie		
Zakończenie	(dd/mm/rrrr)	

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM****III.1) WARUNKI DOTYCZĄCE ZAMÓWIENIA****III.1.1) Wymagane wadzia i gwarancje (jeżeli dotyczy)**

Wykonawca przystępujący do postępowania jest zobowiązany wnieść wadium w wysokości 5.000,00 zł. (słownie: pięć tysięcy zł).

1. Wadium może być wniesione w jednej lub kilku z poniższych form:

- 1) pieniądzu,
- 2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
- 3) gwarancjach bankowych,
- 4) gwarancjach ubezpieczeniowych,
- 5) poręczeniach udzielonych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust.5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 42, poz.275).

2. Termin i miejsce wniesienia wadium:

- 1) Wadium należy wnieść przed upływem terminu składania ofert.
- 2) W przypadku wnoszenia wadium w pieniądzu ustaloną kwotę należy wpłacić przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w banku: Narodowy Bank Polski nr rachunku 22 1010 1010 0167 1113 9120 1000. Wadium winno znaleźć się na rachunku bankowym Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert.
- 3) W przypadku wnoszenia wadium w pozostałych dopuszczalnych formach oryginał wadium należy złożyć razem z ofertą.
- 4) Z dokumentu wadium wniesionego w formie gwarancji bankowej/ ubezpieczeniowej powinno wynikać jednoznacznie gwarantowanie wypłat należności w sposób nieodwołalny, bezwarunkowy i na pierwsze żądanie. Wadium takie powinno obejmować cały okres związania ofertą, poczynając od daty składania ofert.
- 5) Nie wniesienie wadium do upływu terminu składania ofert, na przedłużony okres związania ofertą lub w terminie, o którym mowa w art. 46 ust. 3 ustawy, skutkuje wykluczeniem Wykonawcy z postępowania.

3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy.

1) Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany jest wnieść przed podpisaniem umowy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5 % ceny całkowitej podanej w ofercie.

2) Zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione w jednej lub kilku z następujących form:

- a) pieniądzu,
- b) poręczeniu bankowym lub poręczeniu spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
- c) gwarancji bankowej,
- d) gwarancji ubezpieczeniowej,
- e) poręczeniu udzielonym przez podmioty, o których mowa w art.6 b ust.5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 42, poz.275).

3) W przypadku wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy:

- a) w pieniądzu - odpowiednią kwotę należy wpłacić na rachunek bankowy Zamawiającego: Narodowy Bank Polski, nr rachunku: 22 1010 1010 0167 1113 9120 1000, z adnotacją „Zabezpieczenie należytego wykonania umowy na Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.
- b) w przypadku wniesienia zabezpieczenia w pozostałych dopuszczanych formach dokument zabezpieczenia należy złożyć w siedzibie Zamawiającego, najpóźniej przed podpisaniem umowy.
- 4) Z dokumentu gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej, winno wynikać jednoznacznie gwarantowanie wypłat należności z ustanowionego zabezpieczenia w sposób nieodwołalny, bezwarunkowy i na pierwsze żądanie.
- 5) Warunki i termin zwolnienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy określone zostały we wzorze umowy.

**III.1.2) Główne warunki finansowania i uzgodnienia płatnicze oraz/lub odniesienie do odpowiednich przepisów je regulujących**

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w 2 częściach oddzielnie za warsztat I oraz warsztat II, na podstawie prawidłowo wystawionych faktur z terminem płatności 21 dni od dnia otrzymania każdej z faktur przez Zamawiającego na konto bankowe Wykonawcy wskazane na fakturze.

2. Każdorazowo podstawą zapłaty jest wystawiona faktura VAT. Warunkiem wystawienia faktury jest podpisanie przez obie strony Umowy bez uwag, Protokołu odbioru przeprowadzenia warsztatu dla każdej grupy.

3. Podstawa zapłaty za ostatni warsztat, będzie przyjęcie bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Raportu z wykonania usługi szkoleniowej oraz dokumentacji szkoleniowej.

4. Za datę zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

5. Szczegółowe warunki i zasady płatności określa wzór umowy stanowiący Załącznik do SIWZ.

**III.1.3) Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa wykonawców, której zostanie udzielone zamówienie (jeżeli dotyczy)**

W przypadku wnoszenia oferty przez wykonawców występujących wspólnie (konsorcja/spółki cywilne) Wykonawcy zobowiązani są do ustanowienia pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo (w oryginale lub kopii potwierdzonej notarialnie), oraz dokumenty, wymienione w SIWZ.

**III.1.4) Inne szczególne warunki, którym podlega realizacja zamówienia (jeżeli dotyczy)**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak**, opis szczególnych warunków

**III.2) WARUNKI UDZIAŁU**

**III.2.1) Sytuacja podmiotowa wykonawców, w tym wymogi dotyczące wpisu do rejestru zawodowego lub handlowego**

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy

1. spełniają warunki dotyczące:

1) posiadania wiedzy i doświadczenia,

2) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,

2. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

**III.2.2) Zdolność ekonomiczna i finansowa**

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów:

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów

(jeżeli dotyczy):

1. Zamawiający uzna, że Wykonawca posiada wiedzę i doświadczenie w realizacji zamówienia jeżeli w okresie ostatnich trzech lat przed wszczęciem niniejszego postępowania, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali co najmniej jedną usługę na realizację szkoleń z obsługi systemu Contact Center (aplikacja wspierająca konsultanta w obsłudze telefonicznej klientów, posiadająca bazę wiedzy zawierającą informację o usługach i klientach, pozwalająca na wprowadzanie informacji i wysyłanie wiadomości elektronicznych) dla 100 uczestników, które mogło się odbywać w turach po minimum 10 osób, obejmujące również organizację zakwaterowania i żywienia uczestników, o wartości nie mniejszej niż 180.000,- PLN netto.

2. Zamawiający uzna, że wykonawca dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia jeżeli wykaże posiadanie działu handlowego odpowiedzialnego za realizację zamówienia, oraz dysponowanie co najmniej 2 osobami odpowiedzialnymi za realizację zamówienia tj:

- osoba zarządzająca - odpowiedzialna za realizację całości zamówienia musi posiadać:

minimum 2-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym związanym z organizacją szkoleń, doświadczenie w organizacji minimum 2 szkoleń o zasięgu ogólnopolskim obejmującym minimum 100 osób,

- trener – osoba przeprowadzająca szkolenia musi

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

przedstawić się:  
doświadczeniem w przeszkoleniu minimum 100  
osób w zakresie obsługi aplikacji Contact  
center, wykształcenie wyższe, minimum 3 letnie  
doświadczenie w prowadzeniu  
szkoleń.

**III.2.3) Zdolność techniczna**

Informacje i formalności konieczne do dokonania  
oceny spełniania wymogów:

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych  
standardów  
(jeżeli dotyczy):

**III.2.4) Zamówienia zastrzeżone (jeżeli dotyczy)**

☐ tak ☒ nie

☐ Zamówienie jest zastrzeżone dla zakładów pracy chronionej

☐ Realizacja zamówienia jest zastrzeżona w ramach programów pracy chronionej



---

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

---

**III.3) SPECYFICZNE WARUNKI DOTYCZĄCE ZAMÓWIEŃ NA USŁUGI****III.3.1) Świadczenie usługi zastrzeżone jest dla określonego zawodu**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak,** odniesienie do odpowiednich przepisów ustawowych, wykonawczych lub administracyjnych:

**III.3.2) Osoby prawne powinny wskazać nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe pracowników odpowiedzialnych za wykonanie usługi**

☐ tak ☒ nie

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****SEKCJA IV: PROCEDURA****IV.1) RODZAJ PROCEDURY****IV.1.1) Rodzaj procedury**

<input checked="" type="radio"/> Otwarta	
<input type="radio"/> Ograniczona	
<input type="radio"/> Ograniczona przyspieszona	Uzasadnienie wyboru procedury przyspieszonej:
<input type="radio"/> Negocjacyjna	Kandydaci zostali już zakwalifikowani <input type="radio"/> tak <input type="radio"/> nie  <b>Jeżeli tak, należy podać w pkt VI.3) nazwy i adresy zakwalifikowanych już wykonawców Informacje Dodatkowe</b>
<input type="radio"/> Negocjacyjna przyspieszona	Uzasadnienie wyboru procedury przyspieszonej:
<input type="radio"/> Dialog konkurencyjny	

**IV.1.2) Ograniczenie liczby wykonawców, którzy zostaną zaproszeni do składania ofert lub do udziału** (*procedura ograniczona i negocjacyjna, dialog konkurencyjny*)

Przewidywana liczba wykonawców
<i>LUB</i> Przewidywana minimalna liczba      a , jeżeli właściwe, maksymalna liczba
Obiektywne kryteria wyboru ograniczonej liczby kandydatów:

**IV.1.3) Zmniejszenie liczby wykonawców podczas negocjacji lub dialogu** (*procedura negocjacyjna, dialog konkurencyjny*)

Zastosowanie procedury etapowej w celu stopniowego zmniejszania liczby omawianych rozwiązań lub negocjowanych ofert

☐ tak   ☐ nie

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****IV.2) KRYTERIA UDZIELENIA ZAMÓWIENIA****IV.2.1) Kryteria udzielenia zamówienia** (proszę zaznaczyć odpowiednie pole(a))

☒ Najniższa cena

LUB

☐ Oferta najkorzystniejsza ekonomicznie z uwzględnieniem kryteriów

- ☐ kryteria określone poniżej (kryteria udzielenia zamówienia powinny zostać podane wraz z wagą lub w kolejności od najważniejszego do najmniej ważnego, w przypadku gdy przedstawienie wag nie jest możliwe z oczywistych przyczyn)
- ☐ kryteria określone w specyfikacji, w zaproszeniu do składania ofert lub negocjacji lub w dokumencie opisowym

Kryteria	Waga	Kryteria	Waga
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

**IV.2.2) Wykorzystana będzie aukcja elektroniczna**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak,** proszę podać dodatkowe informacje na temat aukcji elektronicznej (jeżeli dotyczy)

**IV.3) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE****IV.3.1) Numer referencyjny nadany sprawie przez instytucję zamawiającą** (jeżeli dotyczy)

DZ.3211-4/11

**IV.3.2) Poprzednie publikacje dotyczące tego samego zamówienia**

☐ tak ☒ nie

**Jeżeli tak,**

<input type="radio"/> Wstępne ogłoszenie informacyjne	<input type="radio"/> Ogłoszenie o profilu nabywcy
Numer ogłoszenia w Dz.U.:	z dnia (dd/mm/rrrr)
<input type="radio"/> Inne wcześniejsze publikacje (jeżeli dotyczy)	

**IV.3.3) Warunki uzyskania specyfikacji i dokumentów dodatkowych** (z wyjątkiem dynamicznego systemu zakupów) lub dokumentu opisowego (w przypadku dialogu konkurencyjnego)

Termin składania wniosków dotyczących uzyskania dokumentów lub dostępu do dokumentów	
Data: (dd/mm/rrrr)	Godzina:
Dokumenty odpłatne	
<input type="radio"/> tak <input type="radio"/> nie	
<b>Jeżeli tak,</b> Cena (podać wyłącznie dane liczbowe):	Waluta:
Warunki i sposób płatności:	

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****IV.3.4) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu**

Data: 31/05/2011 (dd/mm/rrrr) Godzina: 10:00

**IV.3.5) Data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału zakwalifikowanym kandydatom (jeżeli możliwe do określenia): (w przypadku procedur ograniczonej i negocjacyjnej oraz dialogu konkurencyjnego)**

Data: (dd/mm/rrrr)

**IV.3.6) Język(i), w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu**

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV	BG	GA	RO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

inny:

**IV.3.7) Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą (procedura otwarta)**

Do: (dd/mm/rrrr)

LUB Okres w miesiącach:

LUB dniach: 60 (od ustalonej daty składania ofert)

**IV.3.8) Warunki otwarcia ofert**

Data: 31/05/2011 (dd/mm/rrrr) Godzina: 10:10

Miejsce (jeżeli dotyczy): Białystok, ul. Pogodna 22, sala konferencyjna, pok. 214

Osoby upoważnione do obecności podczas otwarcia ofert (jeżeli dotyczy)

☐ tak ☒ nie

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****SEKCJA VI: INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE****VI.1) JEST TO ZAMÓWIENIE O CHARAKTERZE POWTARZAJĄCYM SIĘ** (jeżeli dotyczy)

☐ tak ☒ nie

Jeżeli tak, przewidywany czas publikacji kolejnych ogłoszeń:

**VI.2) ZAMÓWIENIE DOTYCZY PROJEKTU/PROGRAMU FINANSOWANEGO ZE ŚRODKÓW WSPÓLNOTOWYCH**

☒ tak ☐ nie

Jeżeli tak, odniesienie do projektów i/lub programów: Zamówienie realizowane jest na potrzeby projektu „Zielona Linia, Centrum Informacyjno – Konsultacyjne Służb Zatrudnienia” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 1.1. Wsparcie systemowe instytucji rynku pracy, współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**VI.3) INFORMACJE DODATKOWE** (jeżeli dotyczy)

1. Zamawiający nie zamierza ustanawiać dynamicznego systemu zakupów.
2. Zamawiający może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia, jeśli środki pochodzące z budżetu Unii Europejskiej, które zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostaną mu przyznane.
3. Zamawiający przewiduje możliwość udzielania zamówień uzupełniających o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy.
4. W związku z realizacją zamówienia w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Wykonawca jest zobowiązany do podpisania umowy w sprawie powierzenia przetwarzania danych osobowych uczestników projektu w ramach, którego realizowane jest zamówienie zgodnie z wzorem - Załącznik nr 8 do SIWZ.

**VI.4) PROCEDURY ODWOŁAWCZE****VI.4.1) Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Kraj: Polska

Tel.: +48 224587801

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Faks: +48 224587800

Adres internetowy (URL):

**Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne** (jeżeli dotyczy)

Oficjalna nazwa:

Adres pocztowy:

Miejscowość:

Kod pocztowy:

Kraj:

Tel.:

E-mail:

Faks:

Adres internetowy (URL):

**VI.4.2) Składanie odwołań** (proszę wypełnić pkt VI.4.2 LUB, jeżeli jest to niezbędne, pkt VI.4.3)

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

---

podstawie ustawy. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia za pomocą jednego ze sposobów określonych w art. 27 ust. 2 ustawy.

Odwołanie wnosi się:

- w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia - jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 27 ust. 2, albo,
- w terminie 15 dni - jeżeli zostały przesłane w inny sposób.

Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia na stronie internetowej.

Odwołanie wobec czynności innych niż powyższe wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania Zamawiającego.

Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z jej wniesieniem.

Prezes Izby przekazuje skargę wraz z aktami postępowania odwoławczego właściwemu sądowi w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.**

---

**VI.4.3) Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**

Oficjalna nazwa:	Urząd Zamówień Publicznych, Departament Odwołań		
Adres pocztowy:	ul. Postępu 17a		
Miejscowość:	Warszawa	Kod pocztowy:	02-676
Kraj:		Tel.:	+48 224587801
E-mail:	odwolania@uzp.gov.pl	Faks:	+48 224587700
Adres internetowy (URL):			

**VI.5) DATA WYSŁANIA NINIEJSZEGO OGŁOSZENIA:**

24/05/2011 (dd/mm/rrrr)

**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****ZAŁĄCZNIK A****DODATKOWE ADRESY I PUNKTY KONTAKTOWE****I) ADRESY I PUNKTY KONTAKTOWE, GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ DALSZE INFORMACJE**

Oficjalna nazwa:

Adres pocztowy:

Miejscowość:

Kod

pocztowy:

Kraj:

**Punkt kontaktowy:**

Tel.:

Osoba do kontaktów:

E-mail:

Faks:

Adres internetowy (URL):

**II) ADRESY I PUNKTY KONTAKTOWE, GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ SPECYFIKACJE I DOKUMENTY DODATKOWE (W TYM DOKUMENTY DOTYCZĄCE DIALOGU KONKURENCYJNEGO I DYNAMICZNEGO SYSTEMU ZAKUPÓW)**

Oficjalna nazwa:

Adres pocztowy:

Miejscowość:

Kod

pocztowy:

Kraj:

**Punkt kontaktowy:**

Tel.:

Osoba do kontaktów:

E-mail:

Faks:

Adres internetowy (URL):

**III) ADRESY I PUNKTY KONTAKTOWE, GDZIE NALEŻY PRZESYŁAĆ OFERTY/WNIOSKI O DOPUSZCZENIE DO UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**Oficjalna nazwa: [Wojewódzki Urząd pracy w Białymstoku](#)Adres pocztowy: [ul. Pogodna 22](#)Miejscowość: [Białystok](#)

Kod

pocztowy:

[15-354](#)Kraj: [Polska](#)**Punkt kontaktowy:**

Tel.:

[+48 857481626](#)Osoba do kontaktów: [Adam Bejda](#)E-mail: [adam.bejda@wup.wrotapodlasia.pl](mailto:adam.bejda@wup.wrotapodlasia.pl)

Faks:

[+48 857497209](#)Adres internetowy (URL): <http://bip.wup.wrotapodlasia.pl/>



**Szkolenia z obsługi klienta i narzędzi systemu Zielona Linia – II edycja.****ZAŁĄCZNIK B (1)****INFORMACJE O CZĘŚCIACH ZAMÓWIENIA****CZĘŚĆ nr NAZWA****1) KRÓTKI OPIS****2) WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)****3) WIELKOŚĆ LUB ZAKRES**

Jeżeli jest znana, szacunkowa wartość bez VAT (podać wyłącznie dane liczbowe):	Waluta:
LUB Zakres: między                      a	Waluta:

**4) WSKAZANIE INNEJ DATY ROZPOCZĘCIA PROCEDURY UDZIELANIA ZAMÓWIENIA I/LUB CZASU TRWANIA ZAMÓWIENIA (jeżeli dotyczy)**

Okres w miesiącach:	lub dniach:	(od udzielenia zamówienia)
LUB	(dd/mm/rrrr)	
Rozpoczęcie		
Zakończenie	(dd/mm/rrrr)	

**5) INFORMACJE DODATKOWE NA TEMAT CZĘŚCI ZAMÓWIENIA**