

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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 w imieniu i na rzecz,
którego działa Województwo Podlaskie, Wojewódzki Urząd
Pracy w Białymstoku.

Adres pocztowy: ul. Pogodna 22

Miejscowość: Białystok

Kod pocztowy: 15-354

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: 15-371 Białystok, ul. Cieszyńska 3a

Tel.: +48 857481626

Osoba do kontaktów: Adam Bejda

E-mail: 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): <http://up.podlasie.pl>

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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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):
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):
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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA****II.1) OPIS****II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez instytucję zamawiającą**

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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"/> a) Roboty budowlane <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) Dostawy <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"/> c) Usługi Kategoria usługi: nr 24 <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 PL34

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:

Szacunkowa całkowita wartość zakupów w całym okresie obowiązywania umowy ramowej (jeżeli dotyczy; podać wyłącznie dane liczbowe):	
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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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

Przedmiotem zamówienia jest organizacja i realizacja szkolenia pracowników Centrum Informacyjno – Konsultacyjnego Służb Zatrudnienia. Szkolenie ma na celu:

Grupa A - nabycie umiejętności pracowników w zakresie obsługi Klienta przez telefon w tym trudne sytuacje w telefonicznej obsłudze Klienta, asertywność itp,

Grupa B - doskonalenie umiejętności komunikacji z klientem na bazie modelu DISC doświadczonych pracowników CC,

Grupa C - zwiększenie umiejętności trenerskich oraz umiejętności zarządzania trudnymi sytuacjami w telefonicznym kontakcie z klientem przez koordynatorów oraz trenerów Centrum,

Grupa D - zwiększenie kompetencji menedżerskich kadry zarządzającej,

W szkoleniu weźmie udział:

Grupa A - 22 nowo zatrudnionych pracowników Contact Center,

Grupa B - 24 doświadczonych pracowników CC,

Grupa C - 7 koordynatorów i trenerów CC,

Grupa D - 2 osoby kadry zarządzającej.

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**II.1.6) Wspólny Słownik Zamówień (CPV)**

	Słownik główny	Słownik uzupełniający (jeżeli dotyczy)
Główny przedmiot	80510000	
Dodatkowe przedmioty	55100000	
	55300000	
	60170000	

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 341 045,90		
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 lub Zakres: między a dotyczy):		
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: 110 (od udzielenia zamówienia)	
LUB	(dd/mm/rrrr)
Rozpoczęcie	
Zakończenie	(dd/mm/rrrr)

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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 2.500,00 zł. (słownie: dwa tysiące pięćset 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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.”
 - 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 4 częściach oddzielnie za szkolenie Grupy A, B, C, D, 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. 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.
2. Podstawą zapłaty za szkolenie ostatniej grupy, będzie przyjęcie bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Raportu z wykonania usługi szkoleniowej oraz dokumentacji szkoleniowej.

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

3. Wykonawca nie ma prawa do scedowania bez wiedzy i zgody Zamawiającego wierzytelności finansowych związanych z realizacją usługi na rzecz osób trzecich.
4. Za datę zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
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:

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów:

I. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. spełniają warunki dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia,
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

2. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

II. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz nie podleganiu wykluczenia z postępowania wykonawca złoży następujące oświadczenia i dokumenty:

1. 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 ofert, a w przypadku Wykonawcy będącego osobą fizyczną – oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy;

2. oświadczenia o:

- spełnianiu warunków udziału w postępowaniu określonych w art. 22 ust. 1 ustawy,
- braku podstaw do wykluczenia z postępowania – sporządzone zgodnie z wzorami stanowiącymi Załącznik nr 3 do SIWZ;

3. aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;

4. aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;

5. informację o wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usługach z okresu ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem wartości, przedmiotu zamówienia, daty wykonania i odbiorcy – na potwierdzenie spełnienia warunku dotyczącego wiedzy i doświadczenia. Do informacji należy załączyć dokumenty potwierdzające, że zamówienie zostało wykonane należyście. Wzór informacji stanowi Załącznik nr 6 do SIWZ;

6. wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia w szczególności odpowiedzialnych za realizację zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych wraz z certyfikatami potwierdzającymi wymagane kwalifikacje, doświadczenia i, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informację

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

o podstawie do dysponowania tymi osobami - na potwierdzenie spełnienia warunku dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia. Wzór wykazu stanowi Załącznik nr 7A do SIWZ;

7. informacja o potencjale technicznym oraz informację o podstawie do jego dysponowania wraz z dokumentami potwierdzającymi spełnienia warunku dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym. Wzór informacji stanowi Załącznik 7B do SIWZ.

8. informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w których wykonawca posiada rachunek, potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy, wystawiona nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, na potwierdzenie spełnienia warunku sytuacji ekonomicznej i finansowej.

III.2.2) Zdolność ekonomiczna i finansowa

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów:	Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów
Zamawiający uzna, że Wykonawca znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia poprzez posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej na kwotę minimum 50 000,00 zł w banku lub spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, w których wykonawca posiada rachunek.	(jeżeli dotyczy):

III.2.3) Zdolność techniczna

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów:	Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów
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 zrealizował co najmniej dwie usługi szkoleniowe zawierające m.in. szkolenie z zakresu telefonicznej obsługi klienta, obejmującą minimum 20 osób, o minimalnej liczbie godzin szkoleniowych 100h o wartości nie mniejszej niż 120.000,00 zł. netto każda.	(jeżeli dotyczy):
2. Zamawiający uzna, że wykonawca dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia jeżeli wykaże:	
1) dysponowanie co najmniej 2 trenerami posiadającymi certyfikację dla realizacji szkoleń opierających się na wykorzystaniu modelu DISC (np. Extended DISC) oraz co najmniej 1 certyfikowanym trenerem SL (Przywództwo sytuacyjne) i 1 certyfikowanym trenerem STL (Sytuacyjne przywództwo zespołowe STL),	
2) dysponowanie co najmniej 1 osobą odpowiedzialną za koordynację realizacji całości zamówienia posiadającą minimum 2-letnie doświadczenie na stanowisku, związanym z koordynacją organizacji szkoleń,	
3) dysponowanie sprzętem telefonicznym z możliwością nagrywania rozmów prowadzonych podczas szkolenia oraz odsłuchu – imitacja warunków pracy call center (zestaw telefonów z odsłuchem połączonych centralką telefoniczną).	

III.2.4) Zamówienia zastrzeżone (jeżeli dotyczy)

☐ tak ☐ nie

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

- ☐ Zamówienie jest zastrzeżone dla zakładów pracy chronionej
- ☐ Realizacja zamówienia jest zastrzeżona w ramach programów pracy chronionej

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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 Jeżeli tak, należy podać w pkt VI.3) nazwy i adresy zakwalifikowanych już wykonawców Informacje Dodatkowe
<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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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. Cena	75	6.	
2. Analiza poziomu obsługi klienta	16	7.	
3. Realizacja szkoleń na bazie narzędzia diagnostycznego wykorzystującego model DISC.	9	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.3211-5/11

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 checked="" type="radio"/> nie	
Jeżeli tak, Cena (podać wyłącznie dane liczbowe):	
Waluta:	
Warunki i sposób płatności:	

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**IV.3.4) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu**

Data: 02/09/2011 (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: 02/09/2011 (dd/mm/rrrr) Godzina: 10:10

Miejsce (jeżeli dotyczy): WUP w Białymstoku, ul. Pogodna 22, pok. 214 - sala konferencyjna

Osoby upoważnione do obecności podczas otwarcia ofert (jeżeli dotyczy)

☐ tak ☐ nie

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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 dopuszcza składania ofert częściowych ani wariantowych.
2. Zamawiający nie zamierza zawrzeć umowy ramowej, nie zamierza ustanawiać dynamicznego systemu zakupów i nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
3. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom, ale wyłącznie tym, którzy zostali wykazani w jego ofercie. Przy czym podwykonawca musi spełniać warunki udziału w postępowaniu określone w pkt. 3.1.1 ppkt. 1 lit. A SIWZ.
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 – Załącznik nr 8 do SIWZ.
5. Przedmiotowe szkolenie jest formą kształcenia zawodowego poprzez uzupełnianie kwalifikacji zgodnie z art. 2 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 3 lutego 2006r. w sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych (Dz. U. Nr 31 poz. 216) i jest w całości finansowane ze środków publicznych.

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:	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):			

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

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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 podstawie ustawy. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności 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 zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.

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

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

VI.5) DATA WYŚŁANIA NINIEJSZEGO OGŁOSZENIA:

16/08/2011 (dd/mm/rrrr)

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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 POSTĘPOWANIUOficjalna nazwa: [Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku](#)Adres pocztowy: [ul. Pogodna 22](#)Miejscowość: [Białystok](#)

Kod

pocztowy:

[15-354](#)Kraj: [Polska](#)**Punkt kontaktowy:** [15-371 Białystok, ul. Cieszyńska 3a](#)

Tel.:

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

Faks:

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

Szkolenia z obsługi klienta i zarządzania pracownikami Contact Center Zielona Linia.**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