

Lublin, dnia 05.10.2023 roku

**ZAPYTANIE OFERTOWE W RAMACH PROCEDURY ZASADY KONKURENCYJNOŚCI NA  
REALIZACJĘ USŁUGI SZKOLENIOWEJ  
– OBSŁUGA KLIENTA Z ELEMENTAMI JĘZYKA ANGIELSKIEGO**

**Nr postępowania: FH/P-V/ZO/02/10/2023**

**1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO**

Fundacja Heros  
ul. Z. Krasińskiego 2/30  
20- 709 Lublin  
NIP 712-32-69-298  
REGON 061375310

**2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

- a. Przedmiotem niniejszego zapytania jest realizacja usługi szkoleniowej dotyczącej przeprowadzenia szkolenia pn. „Obsługa klienta z elementami języka angielskiego”, dalej zwanej „szkoleniem” dla 9 Beneficjentów Ostatecznych w ramach projektu pn. „Klucz do sukcesu II” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na podstawie umowy nr ZZO/000366/03/D z dnia 26 maja 2023 roku zawartej pomiędzy Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie, a Fundacją Heros z siedzibą w Lublinie.
- b. Zamawiający nie dopuszcza możliwości powierzenia realizacji części lub całości zamówienia podwykonawcom (Wykonawca przeprowadzi szkolenie poprzez wykonanie usługi osobiście bądź przez swoich pracowników/zleceniobiorców).
- c. W ramach usługi zleconej wykonawca pokryje koszty wynagrodzenia szkoleniowca, zapewnienia dla Uczestników szkolenia materiałów szkoleniowych i pokrycia kosztów egzaminów wewnętrznych.
- d. Szkolenie musi spełniać następujące wymagania:
  - Będzie realizowane w formie zdalnej za pomocą sieci Internet z wykorzystaniem platformy do prowadzenia szkoleń w formie pracy zdalnej, umożliwiającej prowadzenie videokonferencji z udziałem szkoleniowca/trenera i wszystkich Uczestników szkolenia, wymiany dokumentów, przeprowadzenia testów, ankiet i egzaminów.
  - Zostanie zrealizowane w okresie od 16.10.2023 do 17.11.2023 roku (szczegółowy harmonogram do uzgodnienia między stronami). Zamawiający zastrzega możliwość zmiany harmonogramu oraz przesunięcia terminu realizacji zamówienia na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego.
  - Zostanie przeprowadzone łącznie dla 9 Uczestników. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany ostatecznej ilości Uczestników szkolenia na skutek wystąpienia okoliczności

niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego. Możliwość ta dotyczy zarówno zmniejszenia jak i zwiększenia liczby Uczestników o maksymalnie 20%.

- Czas trwania szkolenia wynosi 112 godzin szkoleniowych, gdzie 1 godzina szkoleniowa oznacza 45 minut zajęć.
  - Organizowane będzie w następującym trybie: od poniedziałku do niedzieli, w godzinach pomiędzy 8.00 a 21.00 (dokładne godziny do uzgodnienia pomiędzy stronami).
  - Wymiar godzinowy szkolenia: zakłada się, że spotkania będą trwały śr. 4-8 godzin szkoleniowych dziennie z możliwością dostosowania do potrzeb Beneficjentów Ostatecznych projektu.
- e. Uczestnikami szkolenia będą osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, Beneficjenci Ostateczni projektu pn. „Klucz do sukcesu II” współfinansowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. W grupie szkoleniowej objętej usługą wynikającą z niniejszego zapytania mogą uczestniczyć wyłącznie Uczestnicy projektu i nie będą mogły w nich brać udziału żadne osoby spoza projektu.
- f. Wykonawca zaproponuje własny program szkolenia oparty o podany poniżej wykaz modułów. Wykaz ma charakter orientacyjny, organizator szkolenia może zaproponować autorski program zachowując wymaganą liczbę godzin i cel szkolenia.
- g. Wykaz modułów:
- Elementy obsługi klienta: Zasady i standardy.
    - cele indywidualne i cele firmy w zakresie obsługi klienta,
    - budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez profesjonalną obsługę klienta.
  - Typologie klientów.
    - współpraca z klientem zewnętrznym i wewnętrznym z uwzględnieniem jego różnorodności,
    - indywidualne podejście do klienta, dopasowanie zachowania do klienta z uwagi na jego stanowisko, płęć.
  - Zachowanie klienta.
    - aktywne słuchanie, posługiwanie się faktami w zakresie obsługi klienta,
    - katalog użytecznych zwrotów i zakazane zwroty,
    - rodzaje argumentacji – jak radzić sobie z demagogicznymi klientami.
  - Zachowanie klienta i budowanie relacji.
    - rodzaje obiekcji i sposoby reagowania na obiekcje,
    - trudne rozmowy z klientami – jak sobie z nimi radzić.
  - Język angielski w obsłudze:
    - klienta instytucjonalnego,
    - klienta biznesowego,
    - klienta prywatnego.

- Potrzebne słownictwo w codziennej pracy:
  - kontakt bezpośredni,
  - kontakt pośredni poprzez mail, telefon, komunikatory i social media.
- Zasady wypowiedzi w j. angielskim w rozmowach telefonicznych.
- Zasady oraz formy wypowiedzi w j. angielskim w komunikacji pisanej.
- Symulacje rozmów:
  - rozmowa kontrolowana = sterowana,
  - jak rozmawiać z trudnym klientem.
- Rozwój językowy poprzez pracę na przykładach.
- Ćwiczenia w grupach.
- Podsumowanie.

### 3. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)

80500000-9 – Usługi szkoleniowe.

### 4. ZADANIA PO STRONIE WYKONAWCY

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

- a. Realizacja usługi szkoleniowej w zakresie opisanym w pkt. 2 poprzez wykonanie usługi osobiście bądź przez swoich pracowników, którzy spełniają warunki określone w zamówieniu.
- b. Przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu harmonogramu i programu szkolenia wraz z jednym kompletem materiałów szkoleniowych (Skrypt, długopis, notes) w terminie 3 dni od dnia, w którym została mu przekazana informacja o wyborze złożonej przez niego oferty.
- c. W razie konieczności Wykonawca zapewni pomoc tłumacza języka migowego i/lub zastosuje inne usprawnienia wynikające z potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- d. Zapewnienie Uczestnikom materiałów szkoleniowych (Skrypt, długopis, notes).
- e. Zapewnienie sprzętu komputerowego i dostępu do Internetu dla prowadzącego w celu umożliwienia prowadzenia zajęć szkoleniowych z wykorzystaniem platformy wskazanej w pkt. 2 lit c.
- f. Zapewnienie sprzętu komputerowego i dostępu do Internetu dla Uczestników szkolenia w celu umożliwienia uczestnictwa w zajęciach szkoleniowych z wykorzystaniem platformy wskazanej w pkt. 2 lit d.
- g. Zapewnienie Uczestnikom szkolenia czytelnej instrukcji dotyczącej obsługi platformy wskazanej w pkt. 2 lit d. oraz ćwiczeń praktycznych (min. 45 min na uczestnika) związanych z obsługą w/w platformy (godziny te nie będą wliczane do ogólnej liczby godzin szkolenia), aby nabyli oni pełną możliwość uczestniczenia w szkoleniu prowadzonym w formie zdalnej.
- h. Zapewnienie wsparcia technicznego (m.in. kontakt telefoniczny, e-mail i on-line z informatykiem) dla uczestników w celu umożliwienia uzyskania pomocy w zainstalowaniu niezbędnego

oprogramowania na komputerach Uczestników i przygotowania sprzętu komputerowego oraz rozwiązywania ewentualnych problemów związanych z obsługą platformy wskazanej w pkt. 2 lit d. podczas trwania szkolenia.

- i. Efektem szkolenia będzie nabycie kwalifikacji (konkretnych efektów uczenia się uzyskiwanych w toku szkolenia) potwierdzonych odpowiednim dokumentem wydanym po pozytywnie zdanym egzaminie wewnętrznym.
- j. Szkolenie zakończy się uzyskaniem przez Uczestników od Wykonawcy zaświadczeń MEN zawierających informacje na temat uzyskanych przez Uczestników kwalifikacji i kompetencji, zakresie, programie i liczbie godzin szkolenia. Wykonawca prześle Zamawiającemu kserokopie ww. zaświadczeń potwierdzonych za zgodność z oryginałem. Poświadczenie kopii wymaga:
  - sformułowania „za zgodność z oryginałem”,
  - aktualnej daty,
  - podpisu osoby/osób poświadczającej/ych lub upoważnionej/ych do reprezentowania Wykonawcy.
- k. Oznaczanie materiałów dydaktycznych zgodnie z zasadami PFRON.
- l. Przekazywanie Zamawiającemu w formie telefonicznej lub e-mail niezwłocznie informacji o każdym Uczestniku, który opuszcza spotkania lub posiada innego rodzaju zaległości.
- m. Prowadzenie oraz staranne uzupełnianie dokumentacji dotyczącej szkolenia, dostarczonej przez Zamawiającego.
- n. Terminowe rozliczenie się z przeprowadzonego szkolenia.
- o. Współpraca z Zamawiającym (z osobami zaangażowanymi w realizację projektu).

## 5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZLECENIA

- a. Termin realizacji: szkolenie będzie realizowane w okresie od 16.10.2023 do 17.11.2023 roku (szczegółowy harmonogram do uzgodnienia między stronami).
- b. Miejsce wykonania zamówienia: usługa będzie realizowana zdalnie, z wykorzystaniem platformy wskazanej w pkt. 2 lit d., w ramach której prowadzony będzie proces dydaktyczny oparty o elektroniczne materiały, wykłady, ćwiczenia, konsultacje dydaktyczne oraz testy wiedzy.

## 6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

- a. Posiadanie potencjału organizacyjno - technicznego (obejmuje: możliwość zapewnienia dostępu do sieci Internet i sprzętu komputerowego dla prowadzącego oraz uczestników szkolenia umożliwiających realizację szkolenia w formie zdalnej oraz obsługę programów ćwiczeniowych).
- b. Dysponowanie przez Zleceniobiorcę szkoleniowcem/trenerem zdolnym do przeprowadzenia szkolenia objętego zamówieniem tj.:
  - szkoleniowiec/ trener musi posiadać:
    - doświadczenie w prowadzeniu szkoleń/ kursów dla osób z niepełnosprawnością,
    - posiadanie aktualnej wiedzy ze wskazanego zakresu tematycznego szkoleń,

- wysokie zdolności interpersonalne, komunikatywność, umiejętność budowania dobrych relacji z uczestnikami grupy szkoleniowej,
  - znajomość obsługi komputera, środowiska Windows, MS Office (Word, Excel, PowerPoint), narzędzi komunikacji on-line,
  - umiejętność opracowywania programów szkoleń,
  - umiejętność przeprowadzania procesu ewaluacji poszkoleniowej.
- co najmniej jeden wskazany w zał. 2 szkoleniowiec/trener musi posiadać doświadczenie w obszarze merytorycznym danego szkolenia w wymiarze co najmniej 200 h dydaktycznych szkoleń przeprowadzonych w ciągu ostatnich 2 lat przed dniem złożenia oferty (będą brane pod uwagę tylko te szkolenia, których daty rozpoczęcia oraz zakończenia zawierają się w tym okresie i są określone z dokładnością do dnia kalendarzowego) dla min. czterech grup 5-osobowych, w których min. 50% osób stanowiły osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (w każdej z grup z osobna). Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany szkoleniowca/trenera w trakcie szkolenia na innego – o doświadczeniu nie niższym niż wskazane w zapytaniu.
- c. Posiadanie przez Zleceniobiorcę aktualnego wpisu (statusu aktywnego) do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS).
- d. Nieposiadanie przez Zleceniobiorcę wymagalnych zobowiązań wobec: Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Urzędu Skarbowego.
- e. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się podmioty, które nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).
- f. Zamówienie nie może zostać udzielone podmiotom powiązanym osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, w szczególności poprzez:
- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
  - posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
  - pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
  - pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

## 7. KRYTERIA OCENY OFERT

Wagi procentowe przypisane do poszczególnych kryteriów oceny ofert:

- a. Kryterium nr 1: Cena brutto za 1 Uczestnika.

Sposób obliczenia: na podstawie wzoru: (Najniższa cena brutto wykonania usługi spośród analizowanych ofert / Badana cena brutto wykonania usługi) x 80 = Liczba punktów przyznanych za kryterium cena. Oferent, który poda najniższą cenę otrzyma maksymalnie 80 punktów.

- b. Kryterium nr 2: Doświadczenie trenerów / szkoleniowców wskazanych do realizacji szkolenia, spełniające wymagania określone w pkt. 6 lit. b. niniejszego zapytania. W przypadku wskazania więcej niż 1 trenera/szkoleniowca brana będzie pod uwagę średnia liczba godzin doświadczenia wszystkich wskazanych trenerów/szkoleniowców w obszarze merytorycznym danego szkolenia. Pod uwagę brane będzie jedynie doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 2 lat przed dniem złożenia oferty poprzez realizację szkoleń/kursów w obszarze merytorycznym szkolenia będącego przedmiotem zamówienia (będą brane pod uwagę tylko te szkolenia/kursy, których daty rozpoczęcia oraz zakończenia zawierają się w tym okresie) dla min. czterech grup 5-osobowych, w których min. 50% osób stanowiły osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (w każdej z grup z osobna).

Sposób obliczenia: na podstawie wzoru: (Badana liczba godzin doświadczenia w obszarze merytorycznym szkolenia / Najwyższa wykazana liczba godzin doświadczenia w obszarze merytorycznym szkolenia) x 20 = Liczba punktów przyznanych za kryterium „doświadczenie”. Oferent, który wykaże najwyższą liczbę godzin doświadczenia otrzyma maksymalnie 20 punktów.

Łączna maksymalna liczba punktów do uzyskania w toku oceny oferty wynosi 100. Suma punktów uzyskana w każdym z kryteriów będzie traktowana jako wartość punktowa oferty tj. kryterium nr 1 + kryterium nr 2. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

## 8. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW

Ofertę należy złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego zapytania ofertowego, wraz z pozostałymi załącznikami:

- a. Załącznik nr 1 - formularz ofertowy zawierający oświadczenie o braku powiązań z Zamawiającym. Formularz musi być podpisany oraz opatrzony pieczęcią Oferenta.
- b. Załącznik nr 2 - wykaz doświadczenia zawodowego wszystkich trenerów/ szkoleniowców wskazanych do realizacji szkolenia. Formularz musi być podpisany oraz opatrzony pieczęcią Oferenta (jeśli wykaz obejmuje więcej niż jedną stronę należy podpisać i opieczetować każdą z nich).
- c. Dokument potwierdzający dysponowanie kadrą z odpowiednim doświadczeniem (umowa o pracę, umowa zlecenia lub pisemne zobowiązania/oświadczenia wszystkich osób wchodzących w skład kadry o pozostawaniu w dyspozycji Oferenta (lub możliwości realizacji) w zakresie przeprowadzenia szkolenia będącego przedmiotem zapytania).
- d. Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika Urzędu Skarbowego potwierdzające, że Oferent 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.
- e. Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Oferent nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne 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.

- f. Aktualna informacja o wpisie do Rejestru instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę Instytucji Szkoleniowej, potwierdzająca aktywny status w Rejestrze. Informacja musi być wygenerowana nie wcześniej niż 14 dni przed datą złożenia oferty. Zamawiający informuje, iż zawiadomienie o wpisie do RIS nie jest tożsame z aktualną informacją o wpisie do RIS, w związku z czym nie zostanie uznane przez Zamawiającego.
- g. Oświadczenie stwierdzające brak wymagalnych zaległości wobec Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych sporządzone nie wcześniej niż 14 dni przed datą złożenia oferty.

## **9. WALUTA, W JAKIEJ BĘDĄ PROWADZONE ROZLICZENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ NINIEJSZEGO ZAMÓWIENIA**

- a. Rozliczenia będą prowadzone w złotych polskich,
- b. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem po zrealizowaniu zamówienia na wskazany przez Wykonawcę rachunek bankowy, w terminie do 14 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.

## **10. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI**

Kamil Skowron – Prezes Zarządu Fundacji Heros – nr tel. 570 122 110.

## **11. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY**

- a. Miejsce składania ofert: ul. Z. Krasieńskiego 2/30, 20-709 Lublin.
- b. Dopuszczalna forma składania ofert:
  - przesyłka pocztowa/kurierska (w formie pisemnej) skierowana na adres Zamawiającego podany wyżej, ofertę prosimy umieścić w zamkniętym, nieprzejrzywym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści z dopiskiem: „Zapytanie ofertowe FH/P-V/ZO/02/10/2023”.
  - osobiście w siedzibie Fundacji: ul. Z. Krasieńskiego 2/30, 20-709 Lublin. Ofertę prosimy umieścić w zamkniętym, nieprzejrzywym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści z dopiskiem: „Zapytanie ofertowe FH/P-V/ZO/02/10/2023”.
  - drogą elektroniczną na adres: [zapytania@fundacjaheros.org](mailto:zapytania@fundacjaheros.org) z dopiskiem „Zapytanie ofertowe FH/P-V/ZO/02/10/2023”.

Oferty należy składać do **dnia 13.10.2023 roku** do godziny 10.00. W przypadku ofert składanych osobiście w siedzibie Fundacji lub drogą elektroniczną decyduje data wpływu. W przypadku ofert składanych drogą pocztową decyduje data stempla pocztowego. W przypadku składania oferty drogą pocztową Oferent jest zobowiązany do przesłania na adres mailowy Zamawiającego: [fundacja@fundacjaheros.org](mailto:fundacja@fundacjaheros.org) skanu potwierdzenia nadania lub, jeśli nie ma takiej możliwości, informacji potwierdzającej nadanie oferty wraz ze wskazaniem numeru przesyłki, operatora pocztowego oraz systemu umożliwiającego śledzenie przesyłki do dnia 13.10.2023 roku do godziny 10.00. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

- c. Cena ofertowa musi obejmować wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego zrealizowania przedmiotu zamówienia, narzuty na cenę, należne podatki i opłaty, w tym podatek VAT. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów, a podana przez Oferenta cena jest stała i będzie obowiązywać przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
- d. Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich (PLN) z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- e. Każda strona oferty oraz załączników musi być ponumerowana i podpisana przez Oferenta lub osobę upoważnioną do występowania w imieniu Oferenta w zakresie składania ofert.
- f. Wszelkie kserokopie dokumentów składanych wraz z ofertą muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez składającego ofertę. Poświadczenie kopii wymaga:
- sformułowania „za zgodność z oryginałem”,
  - aktualnej daty,
  - podpisu (czytelnego w przypadku braku pieczętki imiennej) osoby upoważnionej do składania oświadczeń woli w zakresie składania ofert w imieniu Oferenta).
- g. Jeżeli ofertę podpisuje osoba niewskazana w dokumentach rejestrowych (pełnomocnik) do oferty musi być dołączone pełnomocnictwo jednoznacznie określające zakres czynności.
- h. Ocena spełniania ww. Warunków dokonana zostanie zgodnie z formułą „spełnia – nie spełnia”, w oparciu o informacje zawarte w dokumentach, załącznikach i oświadczeniach. Z treści załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż w/w warunki Oferenta spełnił. Niespełnienie wszystkich warunków określonych w niniejszym zapytaniu ofertowym skutkować będzie wykluczeniem Oferenta z postępowania.
- i. Zamawiający będzie miał prawo żądać wyjaśnień od Oferentów, których oferty będą zawierały rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.
- j. Zamawiający zastrzega sobie prawo do proszenia o dodatkowe dokumenty poświadczające spełnianie kryteriów określonych w zamówieniu.
- k. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wymagania od Oferenta okazania referencji potwierdzających doświadczenie wskazane w załączniku nr 2 do zapytania ofertowego, przed podpisaniem umowy.
- l. Oferent ma prawo złożyć tylko jedną ofertę; w przypadku złożenia przez ten sam podmiot więcej niż jednej oferty - wszystkie oferty zostaną odrzucone.
- m. Oferty niekompletne, złożone w nieprawidłowy sposób, nieważne na podstawie odrębnych przepisów lub oferty, które wpłyną po terminie nie będą podlegały ocenie. Zamawiający nie przewiduje zwrotu ofert.
- n. Zamawiający zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu składania ofert oraz unieważnienia zapytania bez ponoszenia jakichkolwiek skutków prawnych i finansowych.
- o. Do upływu terminu składania ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lub uzupełnienia treści niniejszego zapytania ofertowego. W tej sytuacji Oferenci, którzy złożyli ofertę zostaną poinformowani o nowym terminie składania ofert oraz o dokonanej zmianie treści zapytania ofertowego.



- p. Oferent ubiegając się o udzielenie zamówienia jest zobowiązany do zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Oferenta dostępną na stronie internetowej **www.fundacjaheros.org**.
- q. Oferent ubiegając się o udzielenie zamówienia jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich obowiązków formalno-prawnych związanych z udziałem w postępowaniu. Do obowiązków tych należą m.in. obowiązki wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE/2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), w szczególności obowiązek informacyjny przewidziany w art. 13 RODO względem osób fizycznych, których dane osobowe dotyczą i od których dane te Oferent bezpośrednio pozyskał.

## **12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Oferent jest związany ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

## **13. INFORMACJA O WYNIKACH PRZEPROWADZONEGO POSTĘPOWANIA**

Informacja z wyboru najkorzystniejszej oferty zostanie zamieszczona na stronie internetowej Fundacji Heros: **www.fundacjaheros.org** oraz przesłana e-mailowo do każdego Oferenta, który złożył ofertę w ramach niniejszego zapytania.

## **14. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.

## **15. FINANSOWANIE**

Przedmiot zamówienia jest współfinansowany ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu pn. „Klucz do sukcesu II”.

## **16. KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- a. Administratorem danych osobowych pozyskanych w toku postępowania jest Fundacja Heros z siedzibą ul. Z. Krasińskiego 2/30, 20-709 Lublin.
- b. Administrator wyznaczył inspektora danych osobowych. Kontakt w sprawach danych osobowych można uzyskać poprzez adres e-mail: [iod@fundacjaheros.org](mailto:iod@fundacjaheros.org).

- c. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust.1 lit. b i c RODO w związku z art. 43 i 44 ustawy o finansach publicznych oraz ustawy Prawo zamówień publicznych.
- d. Odbiorcami danych osobowych mogą być instytucje ze środków których finansowane/współfinansowane jest zamówienie stanowiące przedmiot zamówienia.
- e. Dane osobowe pozyskane w ramach niniejszego postępowania będą przechowywane, przez okres min. 5 lat, licząc od początku roku następującego po roku zakończenia realizacji projektu, w ramach którego udzielane jest zamówienie.
- f. Posiada Pani/Pan:
- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych;
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
  - na podstawie art. 17 RODO prawo żądania usunięcia danych w przypadkach, gdy przetwarzanie nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej;
  - prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych Pani/Pana, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
- g. Podanie danych w zakresie wymaganym ustawodawstwem jest obligatoryjne. Podanie danych osobowych może być także warunkiem zawarcia umowy, a niepodanie danych osobowych może skutkować brakiem możliwości udzielenia zamówienia.
- h. Przetwarzane dane osobowe nie będą wykorzystywane przez Administratora do podejmowania zautomatyzowanych decyzji.

## 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- a. Z możliwości realizacji zamówienia będą wyłączone podmioty, które powiązane są z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy osobowo lub kapitałowo.
- b. Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Fundacji Heros do zawarcia umowy. Fundacja może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.
- c. Wykonawca, z którym zostanie zawarta umowa o realizację szkolenia zobowiąże się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Uczestników szkolenia, oraz do przetwarzania tych danych zgodnie z jej postanowieniami.
- d. Do zapytania ofertowego dołączono:
- Załącznik nr 1 - formularz ofertowy.

- Załącznik nr 2 – wykaz doświadczenia zawodowego trenerów/szkoleniowców wskazanych do realizacji usługi szkoleniowej.