

**ZAPYTANIE OFERTOWE W RAMACH PROCEDURY ZASADY KONKURENCYJNOŚCI NA  
REALIZACJĘ USŁUGI SZKOLENIOWEJ  
– Pracownik ds. obsługi klienta**

**Nr postępowania: FH/P-IV/ZO/02/07/2025**

**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. „**Pracownik ds. obsługi klienta**”, dalej zwanej „szkoleniem” dla 1 grupy 10 Beneficjentów Ostatecznych w ramach projektu pn. „Aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych II !” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na podstawie umowy nr UM/PW9/2024/2/O\_LUBELSKI/3883 z dnia 25.04.2024 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/czek szkolenia materiałów szkoleniowych i pokrycia kosztów egzaminu wewnętrznego.
- 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/czek szkolenia, wymiany dokumentów, przeprowadzenia testów, ankiet i egzaminów.
  - Zostanie zrealizowane w okresie od 21.07.2025 do 31.08.2025 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 10 Uczestników/czek. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany ostatecznej ilości Uczestników/czek szkolenia na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego. Możliwość ta dotyczy zarówno zmniejszenia jak i zwiększenia liczby Uczestników/czek o maksymalnie 2 osoby.
  - Czas trwania szkolenia wynosi 112 godzin szkoleniowych, gdzie 1 godzina szkoleniowa oznacza 45 minut zajęć.
  - Organizowane będzie w następującym trybie: od poniedziałku do soboty, w godzinach pomiędzy 8.00 a 21.00 (dokładne dni i 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 Uczestników/czek szkolenia.
- e. Uczestnikami/czkami szkolenia będą osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, Beneficjenci Ostateczni projektu pn. „Aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych II !” współfinansowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. W grupie szkoleniowej objętej usługą wynikającą z niniejszego zapytania mogą uczestniczyć wyłącznie Beneficjenci Ostateczni 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 proponować autorski program zachowując wymaganą liczbę godzin i cel szkolenia.
- g. Wykaz modułów:
1. Wiedza dotycząca znaczenia pierwszego kontaktu w pracy z klientem;
  2. Znajomość zasad skutecznej komunikacji werbalnej – umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań;
  3. Znajomość zasad skutecznej komunikacji pozawerbalnej – wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta;
  4. Wiedza dotycząca barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przezwyciężania;
  5. Wiedza dotycząca standardów obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem;
  6. Umiejętność profesjonalnego prowadzenia rozmów telefonicznych (znajomość zasad odbierania, zawieszania i przełączania rozmów telefonicznych);
  7. Znajomość zasad skutecznej komunikacji mailowej – netykieta;
  8. Znajomość typologii klienta oraz umiejętne wykorzystanie stylu komunikacji do poszczególnych typów klientów;
  9. Umiejętność rozpoznawania i zaspokajanie potrzeb klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji;
  10. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem;
  11. Radzenie sobie ze stresem i umiejętność zarządzania własnymi emocjami;
  12. Zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych;
  13. Umiejętności analizy przyczyn konfliktu i poszukiwanie rozwiązań;
  14. Otwartość na potrzeby i oczekiwania klienta;
  15. Stosowanie języka korzyści jako narzędzia pracy z klientem;
  16. Wiedza na temat zarządzania sobą w czasie;

17. Obsługa programów z pakietu Ms Office, w tym edytora tekstu Ms Word i arkusza kalkulacyjnego Ms Excel

### **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 oraz sporządzenie dokumentacji fotograficznej jednego kompletu materiałów szkoleniowych przed rozpoczęciem szkolenia.
- c. W razie konieczności Wykonawca zapewni pomoc tłumacza języka migowego i/lub zastosuje inne usprawnienia wynikające z potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- d. Zapewnienie Uczestnikom/czkom materiałów szkoleniowych (notes, długopis, skrypt).
- e. W razie konieczności Wykonawca zapewni sprzęt komputerowy i dostęp do Internetu dla prowadzącego w celu umożliwienia prowadzenia zajęć szkoleniowych z wykorzystaniem platformy wskazanej w pkt. 2 lit d.
- f. Zapewnienie Uczestnikom/czkom programów: edytora tekstu np. Ms Word oraz arkusza kalkulacyjnego np. Ms Excel.
- g. W razie konieczności Wykonawca zapewni sprzęt komputerowy i dostęp do Internetu dla Uczestników/czek szkolenia w celu umożliwienia uczestnictwa w zajęciach szkoleniowych z wykorzystaniem platformy wskazanej w pkt. 2 lit d.
- h. Zapewnienie Uczestnikom/czkom szkolenia czytelnej instrukcji dotyczącej obsługi platformy wskazanej w pkt. 2 lit d. oraz ćwiczeń praktycznych (min. 45 min na Uczestnika/czkę) związanych z obsługą ww. platformy (godziny te nie będą wliczane do ogólnej liczby godzin szkolenia), aby nabyli oni pełną możliwość uczestniczenia w szkoleniu prowadzonym w formie zdalnej.
- i. Zapewnienie wsparcia technicznego (m.in. kontakt telefoniczny, e-mail i on-line z informatykiem) dla Uczestników/czek w celu umożliwienia uzyskania pomocy w zainstalowaniu niezbędnego oprogramowania na komputerach Uczestników/czek i przygotowania sprzętu komputerowego oraz rozwiązywania ewentualnych problemów związanych z obsługą platformy wskazanej w pkt. 2 lit d. podczas trwania szkolenia.
- j. Efektem szkolenia będzie nabycie kwalifikacji lub kompetencji (konkretnych efektów uczenia się uzyskiwanych w toku szkolenia) potwierdzonych odpowiednim dokumentem wydanym po pozytywnie zdanym egzaminie wewnętrznym. Wykonawca przekaże Zamawiającemu

uzupełnione elektronicznie arkusze egzaminacyjne Uczestników/czek szkolenia wraz z protokołem z egzaminu wewnętrznego (w formie oryginału).

- k. Szkolenie zakończy się uzyskaniem przez Uczestników/czki od Wykonawcy dokumentów (np. zaświadczeń, certyfikatów, dyplomów) zawierających informacje na temat uzyskanych przez Uczestników/czki kwalifikacji i kompetencji, zakresie, programie i liczbie godzin szkolenia. Warunkiem otrzymania ww. dokumentów jest obecność na min. 80% zajęć oraz pozytywny wynik z egzaminu wewnętrznego. Wykonawca przekaze Zamawiającemu kserokopie ww. dokumentów 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.
- l. Przeprowadzenie wśród Uczestników/czek ankiet ewaluacyjnych (na wzorach Zamawiającego) w ostatnim dniu szkolenia. Wykonawca przekaze Zamawiającemu uzupełnione elektronicznie ankiety wraz z pozostałą dokumentacją szkoleniową.
- m. Dokumentowanie frekwencji (liczby zalogowanych) Uczestników/czek poprzez wykonywanie zrzutów ekranu (Print Screenów) w każdym dniu szkolenia w momencie rozpoczęcia i zakończenia spotkania. Zrzuty ekranu nie powinny zawierać wizerunku Uczestników/czek. Zrzuty ekranu powinny zawierać wyraźnie widoczną datę i godzinę.
- n. Oznaczanie materiałów dydaktycznych zgodnie z aktualnie obowiązującymi zasadami PFRON.
- o. Przekazywanie Zamawiającemu w formie telefonicznej lub e-mail niezwłocznie informacji o przypadkach niezdyscyplinowania, nieusprawiedliwionych nieobecnościach, zachowaniach/ działaniach Uczestnika/czki sprzecznych z Regulaminem rekrutacji i uczestnictwa w projekcie oraz innego rodzaju zaległościach.
- p. Prowadzenie oraz staranne uzupełnianie dokumentacji dotyczącej szkolenia, dostarczonej przez Zamawiającego.
- q. Przesłanie, w terminie 7 dni od zakończenia wszystkich zajęć pełnej dokumentacji szkoleniowej potwierdzającej ich zrealizowanie.
- r. Współpraca z Zamawiającym oraz personelem zaangażowanym w realizację projektu, w ramach którego realizowane jest szkolenie.
- s. Przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony zdrowia podczas realizacji zamówienia.

## **5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZLECENIA**

- a. Termin realizacji: szkolenie będzie realizowane w okresie od 21.07.2025 do 31.08.2025 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/czek 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.
  - każdy 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 min. 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 wykazane u zastępowanego szkoleniowca/trenera w złożonej ofercie oraz posiadającego ww. umiejętności i wiedzę.
- 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. 2024 poz. 507).
- 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/czkę.

Sposób obliczenia: na podstawie wzoru:  $(\text{Najniższa cena brutto wykonania usługi spośród analizowanych ofert} / \text{Badana cena brutto wykonania usługi}) \times 80 = \text{Liczba punktów przyznanych za kryterium cena}$ . 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, którzy spełniają wymagania określone w pkt. 6 lit. b. niniejszego zapytania. 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 min. 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:  $(\text{Badana liczba godzin doświadczenia w obszarze merytorycznym szkolenia} / \text{Najwyższa wykazana liczba godzin doświadczenia w obszarze merytorycznym szkolenia}) \times 20 = \text{Liczba punktów przyznanych za kryterium „doświadczenie”}$ . 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.

W przypadku uzyskania takiej samej liczby punkowej przez kilku Wykonawców, Zamawiający wybierze ofertę korzystniejszą cenowo tj. taką, która otrzyma najwięcej punktów w kryterium cena brutto za 1 Uczestnika/czkę. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana zostanie wezwany do podpisania umowy.

## **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 pieczętą Oferenta w miejscu do tego wskazanym.
- b. Załącznik nr 2 - wykaz doświadczenia zawodowego wszystkich trenerów/ szkoleniowców wskazanych do realizacji szkolenia. Wykaz doświadczenia musi być podpisany oraz opatrzony pieczętą Oferenta (jeśli wykaz obejmuje więcej niż jedną stronę należy podpisać i opieczętować 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 oraz nie ujawniono u niego odsetek za zwłokę w ich opłaceniu, 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 (PLN),

- 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.
- c. Wysokość kwoty na fakturze stanowić będzie iloczyn liczby Uczestników/czek szkolenia i wartości jednostkowej za realizację usługi szkoleniowej dla 1 osoby, z zastrzeżeniem, iż ostateczna wysokość wynagrodzenia zależeć będzie od liczby osób faktycznie przeszkolonych.

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

Kamil Skowron – Prezes Zarządu Fundacji Heros – nr tel. 735 466 455.

## 11. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

- a. Miejsce składania ofert: ul. Z. Krasińskiego 2/30, 20-709 Lublin.
- b. Postępowanie prowadzi się w języku polskim. Oferta musi być sporządzona w języku polskim oraz wypełniona czytelnie. Każdy dokument składający się na ofertę musi być czytelny.
- c. Dopuszczalna forma składania ofert:
  - przesyłka pocztowa/kurierska (w formie pisemnej) skierowana na adres Zamawiającego podany wyżej. Ofertę prosimy umieścić w zamkniętym, nieprzejrystym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści z dopiskiem: „Zapytanie ofertowe nr FH/P-IV/ZO/02/07/2025”.
  - osobiście w siedzibie Fundacji: ul. Z. Krasińskiego 2/30, 20-709 Lublin. Ofertę prosimy umieścić w zamkniętym, nieprzejrystym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści z dopiskiem: „Zapytanie ofertowe nr FH/P-IV/ZO/02/07/2025”.
  - drogą elektroniczną na adres: [zapytania@fundacjaheros.org](mailto:zapytania@fundacjaheros.org) z dopiskiem „Zapytanie ofertowe nr FH/P-IV/ZO/02/07/2025”.
- d. Oferty należy składać do dnia **17.07.2025** 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: [zapytania@fundacjaheros.org](mailto:zapytania@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 terminu wskazanego w pierwszym zdaniu. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
- e. W przypadku ofert składanych drogą elektroniczną:
  - Zamawiający akceptuje wyłącznie pliki z rozszerzeniem .pdf, .doc, .docx,
  - Zaleca się aby każdy załącznik wielostronicowy był zapisany w jednym pliku,
  - Zaleca się aby każdy załączony plik miał nadaną inną nazwę własną,
  - Zaleca się aby każdy dokument urzędowy utrwalony w postaci elektronicznej (podpisany podpisem elektronicznym/pieczczęcią elektroniczną, tj. zaświadczenie US/ZUS/KRUS) zapisany był w oddzielnym pliku w oryginalnym formacie otrzymanym z ww. Urzędów.



W przypadku problemów technicznych związanych z otwarciem lub wydrukiem e-maila, spowodowanych niezastosowaniem się do zaleceń z ww. punktów konsekwencje powyższego obciążają Oferenta, który oświadcza, iż nie będzie z tego tytułu wysuwał roszczeń względem Zamawiającego.

- f. Wszelkie wnioski oferentów o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego prosimy kierować do Zamawiającego. Zamawiający jest zobowiązany udzielić wyjaśnień pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa w treści powyżej lub dotyczy już udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
- g. 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.
- h. Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich (PLN).
- i. Każda strona oferty oraz załączników musi być ponumerowana i podpisana przez Oferenta lub osobę upoważnioną do występowania w imieniu Oferenta w zakresie składania ofert. Niezastosowanie się do powyższego obciążają Oferenta, który oświadcza, iż nie będzie z tego tytułu wysuwał roszczeń względem Zamawiającego.
- j. Wszelkie kserokopie dokumentów składanych wraz z ofertą muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez składającego ofertę. Powyższe nie dotyczy dokumentów wygenerowanych przez Urząd w postaci elektronicznej. 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).
- k. Jeżeli ofertę podpisuje osoba niewskazana w dokumentach rejestrowych (pełnomocnik) do oferty musi być dołączone pełnomocnictwo jednoznacznie określające zakres czynności.
- l. 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 ww. warunki Oferent spełnił. Niespełnienie wszystkich warunków określonych w niniejszym zapytaniu ofertowym skutkować będzie wykluczeniem Oferenta z postępowania.
- m. Zamawiający będzie miał prawo żądać wyjaśnień od Oferentów, których oferty będą zawierały rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.
- n. Zamawiający zastrzega sobie prawo do proszenia o dodatkowe dokumenty poświadczające spełnianie kryteriów określonych w zamówieniu. W przypadku niezłożenia we wskazanym przez Zamawiającego terminie wymaganych wyjaśnień oferta będzie uznana za nieważną i zostanie odrzucona przez Zamawiającego.

- o. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wymagania od Oferenta okazania referencji potwierdzających doświadczenie wskazane w załączniku nr 2 do zapytania ofertowego, przed podpisaniem umowy.
- p. Zamawiający zakłada możliwość negocjacji ceny w przypadku przedstawionej najkorzystniejszej oferty, jeśli przekracza ona zarezerwowane zgodnie z wnioskiem o dofinansowanie środki finansowe.
- q. Zamawiający zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu składania ofert oraz unieważnienia zapytania bez ponoszenia jakichkolwiek skutków prawnych i finansowych.
- r. 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.
- s. Oferent ubiegając się o udzielenie zamówienia jest zobowiązany do zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Oferenta dostępną w biurze projektu Zamawiającego.
- t. 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.
- u. 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.

## **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](http://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 wskazanego w pkt. 2 niniejszego zapytania ofertowego.

## 16. KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 i art. 14 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, c i f 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;
  - podmioty prowadzące inne działania związane z ww. projektem, takie jak: prowadzenie ewaluacji, kontroli i audytu w zakresie prawidłowości realizacji projektu.
- e. Dane osobowe mogą zostać przekazane do PFRON za pośrednictwem Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia/ Systemu iPfron+ oraz zaszyfrowanych nośników danych, w celu monitorowania i kontroli prawidłowości realizacji projektu oraz do celów sprawozdawczych i ewaluacyjnych realizowanych przez PFRON.
- f. 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.
- g. 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.

- h. 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.
- i. Przetwarzane dane osobowe nie będą profilowane oraz wykorzystywane przez Administratora do podejmowania zautomatyzowanych decyzji.

## 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- a. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych do niniejszego zapytania ofertowego.
- b. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych do niniejszego zapytania ofertowego.
- c. Prowadzone zapytanie ofertowe dotyczy realizacji części całego zamówienia dotyczącego szkoleń, przewidzianego w ramach niniejszego projektu.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Do zapytania ofertowego dołączono:
  - Załącznik nr 1 - formularz ofertowy.
  - Załącznik nr 2 - wykaz doświadczenia zawodowego trenerów/szkoleniowców wskazanych do realizacji usługi szkoleniowej.