

**ZAPYTANIE OFERTOWE W RAMACH PROCEDURY ZASADY KONKURENCYJNOŚCI NA
REALIZACJĘ USŁUGI SZKOLENIOWEJ
– Doradca klienta z elementami telemarketingu**

Nr postępowania: FH/P-V/ZO/01/01/2026

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. „**Doradca klienta z elementami telemarketingu**”, dalej zwanej „szkoleniem” dla 1 grupy 10 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/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 02.02.2026 do 28.02.2026 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 120 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. „Klucz do sukcesu 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 zaproponować 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 przewyższania
 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. Umiejętność skutecznego badania potrzeb klienta

18. Opanowanie zasad pracy na „zimnych bazach”
19. Umiejętność tworzenia baz danych oraz ich aktualizowanie
20. Skuteczność w prezentowaniu oferty – stosowanie języka korzyści
21. Znajomość telefonicznych technik zamykania sprzedaży

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. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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 przekaze Zamawiającemu

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

- j. 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.
- k. Przeprowadzenie wśród Uczestników/czek ankiet ewaluacyjnych (na wzorach Zamawiającego) w ostatnim dniu szkolenia. Wykonawca przekaze Zamawiającemu uzupełnione elektronicznie ankiety wraz z pozostałą dokumentacją szkoleniową.
- l. 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.
- m. Oznaczanie materiałów dydaktycznych zgodnie z aktualnie obowiązującymi zasadami PFRON.
- n. 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.
- o. Prowadzenie oraz staranne uzupełnianie dokumentacji dotyczącej szkolenia, dostarczonej przez Zamawiającego.
- p. Przesłanie, w terminie 7 dni od zakończenia wszystkich zajęć pełnej dokumentacji szkoleniowej potwierdzającej ich zrealizowanie.
- q. Współpraca z Zamawiającym oraz personelem zaangażowanym w realizację projektu, w ramach którego realizowane jest szkolenie.
- r. 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 02.02.2026 do 28.02.2026 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 uprawnień do wykonywania działalności objętej przedmiotem zamówienia, jeżeli obowiązek ich posiadania wynika z przepisów prawa.
- 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 oraz oświadczenie dotyczące posiadania uprawnień do prowadzenia działalności będącej przedmiotem zamówienia. Formularz musi być podpisany oraz opatrzony pieczęcią 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 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 oraz nie ujawniono u niego odsetek za zwłokę w ich opłacaniu, 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. 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-V/ZO/01/01/2026”.
 - 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-V/ZO/01/01/2026”.
 - drogą elektroniczną na adres: zapytania@fundacjaheros.org z dopiskiem „Zapytanie ofertowe nr FH/P-V/ZO/01/01/2026”.
- d. Oferty należy składać do dnia **30.01.2026** 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 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 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.
- 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.