

Poznań, dnia 8.05.2025 r.

AOZ.281.2.4.2025

ZAPYTANIE OFERTOWE**ZAMAWIAJĄCY**

Muzeum Narodowe w Poznaniu
Al. Marcinkowskiego 9, 61-745 Poznań

NIP: 777-000-63-21

Regon: 000275978

Rejestr Instytucji Kultury: RIK 26/92

Państwowy Rejestr Muzeów: PRM 80/04

Nr tel.: 61 85 68 048, 061 85 68 167

Adres strony internetowej: www.mnp.art.plAdres poczty elektronicznej: zp@mnp.art.plBaza konkurencyjności: <https://bazakonkurencyjnosci.funduszeuropejskie.gov.pl/>**I. NAZWA ZAMÓWIENIA**

Organizacja szkoleń dla pracowników Muzeum Narodowego w Poznaniu w ramach Zadania nr 9 Projektu pn. „Muzeum Poznania - rozbudowa, konserwacja i udostępnienie najcenniejszych zabytków renesansowych miasta” w ramach Działania FENX.07.01. Infrastruktura kultury i turystyki kulturowej priorytet FENX.07 Kultura Programu Fundusze Europejskie na Infrastrukturę, Klimat, Środowisko 2021-2027.

II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Zapytanie ofertowe (zgodnie z zasadą konkurencyjności) na podstawie Zarządzenia Dyrektora Muzeum Narodowego w Poznaniu z dnia 15.04.2025 roku w sprawie: wprowadzenia do stosowania „Regulaminu dla zamówień publicznych objętych Projektem pn. „Muzeum Poznania - rozbudowa, konserwacja i udostępnienie najcenniejszych zabytków renesansowych miasta” w ramach Działania FENX.07.01 Infrastruktura kultury i turystyki kulturowej priorytet FENX.07 Kultura Programu Fundusze Europejskie na Infrastrukturę, Klimat, Środowisko 2021-2027”.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA/OPIS CZĘŚCI ZAMÓWIENIA (w tym liczba części zamówienia, na którą wykonawca może złożyć ofertę, lub maksymalna liczba części, na które zamówienie może zostać udzielone temu samemu wykonawcy, oraz kryteria lub zasady, mające zastosowanie do ustalenia, które części zamówienia zostaną udzielone jednemu wykonawcy, w przypadku wyboru jego oferty w większej niż maksymalna liczbie części):

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na organizacji szkoleń dla pracowników Muzeum Narodowego w Poznaniu, tj. :
 - 1) szkolenia: Komunikacja interpersonalna, komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie ze zwiedzającymi,
 - 2) szkolenia: Współpraca – klucz do rozwoju instytucji,
 - 3) szkolenia: Doskonała obsługa klienta instytucji kultury,
 - 4) szkolenia: Angielski dla opiekunów oraz straży muzealnej,
 - 5) szkolenia: Excel - podstawy,
 - 6) szkolenia: Wolontariat w instytucjach kultury,
 - 7) szkolenia: Zarządzanie projektami unijnymi „Jak poprawnie zrealizować cały projekt i uniknąć zwrotu dofinansowania”.
2. Zamówienie podzielone jest na **VII części**:

1) I część

Szkolenie: Komunikacja interpersonalna, komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie ze zwiedzającymi:

- a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztaty w siedzibie Zamawiającego;
- b) **Liczba uczestników:** 200 osób (6 grup - maksymalnie 35 os./grupę);
- c) **Czas trwania:** szkolenie jednodniowe dla każdej grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze 4,5 godzin zegarowych szkolenia oraz dodatkowo z trzema 15 minutowymi przerwami);
- d) **Termin realizacji:** październik 2025 r. - luty 2029 r.
Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.
- e) **Metody i techniki/formy pracy:**
szkolenie stacjonarne - intensywny, interaktywny trening umiejętności komunikowania się metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, testy, studia przypadków, scenki rodzajowe, praca indywidualna, symulacje i mini - wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną.
- f) **Cel szkolenia:**
 - trening umiejętności konstruktywnego komunikowania się w kontaktach zawodowych,
 - trening umiejętności rozpoznawania komunikatów niewerbalnych i skutecznego komunikowania się werbalnego,
 - trening umiejętności rozpoznawania i unikania błędów w komunikacji interpersonalnej,
 - diagnoza umiejętności komunikowania się uczestników szkolenia,
 - trening umiejętności konstruktywnego przezwyciężania sytuacji trudnych i konfliktowych oraz skuteczne rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w atmosferze współpracy,
 - zdobycie praktycznych umiejętności komunikowania się w sytuacjach zawodowych.
- g) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**
 - Komunikowanie się jako podstawowa kompetencja społeczna:
 - składniki kompetencji społecznej,
 - znaczenie umiejętności społecznych dla skuteczności osobistej,
 - komunikacja jako narzędzie wywierania wpływu i kształtowania relacji,
 - funkcje komunikacji interpersonalnej,
 - zachowania naturalne a zachowania instrumentalne,
 - podstawowe i profesjonalne umiejętności społeczne,
 - komunikacja niewerbalna, znaczenie komunikatów niewerbalnych,
 - błędy w komunikowaniu się.
 - Komunikacja w poszczególnych fazach kontaktu ze zwiedzającym - niezbędne kompetencje:
 - nawiązanie kontaktu (dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji),
 - identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (trafna ocena, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji),
 - prezentacja rozwiązania (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie),
 - reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu),
 - zamknięcie kontaktu (techniki manipulacji, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).
 - Trening umiejętności komunikowania się (błędy w komunikowaniu się, zasady skutecznej komunikacji, umiejętność aktywnego słuchania, zadawanie, rodzaje i funkcje pytań, rodzaje i funkcje komunikatów w zależności od celów w kontakcie interpersonalnym).

- Reguły zachowań asertywnych i konstruktywne przezwyciężanie sytuacji konfliktowych.
- h) **Warunki płatności:** Zamawiający zapłaci wynagrodzenie maksymalnie w 6 częściach, po wykonaniu części umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).
- 2) II część
Szkolenie: Współpraca – klucz do rozwoju instytucji:
 - a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztaty w siedzibie Zamawiającego.
 - b) **Liczba uczestników:** 60 (3 grupy - maksymalnie 20 os./grupę).
 - i) **Czas trwania:** szkolenie jednodniowe dla każdej grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze sześć jednostek szkoleniowych po 45 minut oraz dodatkowo z pięcioma 15 minutowymi przerwami).
 - c) **Termin realizacji:** czerwiec 2025 r. – czerwiec 2026 r.
Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.
 - d) **Metody i techniki/formy pracy:** szkolenie stacjonarne - metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, scenki rodzajowe, pracę indywidualną, symulacje i mini - wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną.
 - e) **Cel szkolenia:**
 - wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności dotyczące budowania kultury współpracy w relacjach zawodowych,
 - rozwój kompetencji poprzez poszerzanie wiedzy, wzmacnianie określonych postaw i trenowanie umiejętności w zakresie współpracy,
 - zdobycie praktycznych umiejętności rozpoznawania cech środowiska zawodowego, które sprzyjają współpracy, a jakie do niej zniechęcają,
 - zdobycie wiedzy co motywuje ludzi do współpracy i jakie umiejętności są kluczowe dla konstruktywnej współpracy,
 - diagnoza własna i otoczenia zawodowego, jakie czynniki wspierające współpracę,
 - rozwój osobisty poprzez zapanowanie własnych działań rozwojowych w kierunku wzmacniania kompetencji współpracy.
 - f) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**
 - Współzależność jako podstawowa przesłanka do współpracy.
 - Prawo relacji społecznych Deutscha.
 - Cechy kultury opartej na współpracy i rywalizacji.
 - Od czego zależy jakość współpracy.
 - Trzy aspekty kompetencji – wiedza, postawy i umiejętności,
 - g) **Warunki płatności:** Zamawiający zapłaci wynagrodzenie w maksymalnie 3 częściach, po wykonaniu części umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).
- 3) III część
Szkolenie Doskonała obsługa klienta instytucji kultury:
 - a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztat zakończony egzaminem;
 - b) **Miejsce szkolenia:**
 - siedziba Zamawiającego (Al. Marcinkowskiego 9, 61 – 745 Poznań),

- Muzeum Pałac w Rogalinie, oddział Muzeum Narodowego w Poznaniu, ul. Arciszewskiego 2, 62-022 Rogalin,
- Muzeum Adama Mickiewicza w Śmiełowie, oddział Muzeum Narodowego w Poznaniu, Śmiełów 1, 63 – 210 Śmiełów,
- Zamek w Gołuchowie, oddział Muzeum Narodowego w Poznaniu, ul. Działyńskich 2, 63-322 Gołuchów.

c) **Liczba uczestników:** 200 osób (10 grup - maksymalnie 20 os./grupę).

j) **Czas trwania:** szkolenie dwudniowe dla każdej grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze 7 jednostek szkoleniowych po 45 minut oraz dodatkowo z pięcioma 15 minutowymi przerwami dziennie oraz 1 h (60 min na egzamin)).

d) **Termin realizacji:** lipiec 2025 r. - marzec 2029 r.

Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.

e) **Metody i techniki/formy** pracy: szkolenie stacjonarne - metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, scenki rodzajowe, pracę indywidualną, symulacje i mini-wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną.

f) **Cel szkolenia:**

- uświadomienie znaczenia wysokiej jakości obsługi jako czynnika mającego wpływ na postrzeganie instytucji,
- zmotywowanie uczestników szkolenia do tego, aby zapewniali klientom możliwie doskonałą obsługę,
- zdobycie przez słuchaczy umiejętności korzystania z informacji zwrotnej od klientów.

g) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**

- Zapewnianie klientowi satysfakcji poprzez najwyższą jakość obsługi.
- Oferta instytucji kultury jako produkt rynkowy.
- Oczekiwania klientów instytucji kultury.
- Tworzenie standardów obsługi odpowiadających oczekiwaniom klientów (powitanie, słuchanie, zadawanie pytań.
- Ocena zadowolenia klientów w instytucjach kultury na podstawie uzyskiwanych informacji zwrotnych.
- Moja rola w budowaniu najwyższej jakości obsługi.
- Wizyta w instytucji kultury, trasa zwiedzającego.
- Wartość skarg i zażaleń i nasza rola w ich przyjmowaniu.

h) **Warunki płatności:** Zamawiający zapłaci wynagrodzenie w maksymalnie 10 częściach, po wykonaniu części umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).

4) IV część

Szkolenie: Angielski dla opiekunów oraz straży muzealnej:

a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztat, w siedzibie Zamawiającego;

b) **Wymagania:** szkolenie z tematyki **obsługi klienta Muzeum**, program i materiały szkoleniowe dla uczestników muszą być przygotowane w formie papierowej i elektronicznej (forma papierowa i elektroniczna - pendrive dla każdego uczestnika);

c) **Liczba uczestników:** 120 osób (6 grup - maksymalnie 20 os./grupę);

- d) **Czas trwania:** raz w tygodniu, pomiędzy godziną 7.30 – 9.40, pojedyncze zajęcia 45 min /20 zajęć na grupę;
- e) **Termin realizacji:** październik 2025 r. - październik 2028 r.,
Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego;
- f) **Metody i techniki/formy pracy:**
szkolenie stacjonarne - wykorzystywane metody pracy powinny mieć na celu skuteczne poznanie i utrwalenie słownictwa z zakresu wymaganego na danym stanowisku oraz swobodnej komunikacji w języku angielskim ze zwiedzającymi;
- g) **Cel szkolenia:**
praktyczne przygotowanie językowe w obrębie wszystkich umiejętności językowych do pracy na stanowisku kwalifikowany opiekun oraz strażnik. Celem kursu jest wykształcenie kompetencji językowej i komunikacyjnej umożliwiającej porozumiewanie się w języku angielskim w różnorodnych sytuacjach zawodowych – związanych z obsługą zwiedzających w Muzeum;
- h) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**
- słownictwo, zwroty związane z obsługą klienta , ze szczególnym uwzględnieniem danego stanowiska i zwiedzających w Muzeum,
 - zadawanie pytań, udzielanie odpowiedzi, nawiązywanie kontaktu, ze zwiedzającym w języku angielskim.
- i) **Warunki płatności:** Zamawiający zapłaci wynagrodzenie w maksymalnie 6 częściach, po wykonaniu części umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).
- 5) V część
Szkolenie: Excel – podstawy:
- a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztat, w siedzibie Zamawiającego.
- b) **Liczba uczestników:** 150 osób (10 grup - maksymalnie 15 os./grupę).
- c) **Czas trwania:** szkolenie jednodniowe dla każdej grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze sześć jednostek szkoleniowych po 45 minut oraz dodatkowo z pięcioma 15 minutowymi przerwami);
- d) **Termin realizacji:** czerwiec 2025 r. - listopad 2028 r.
Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego;
- e) **Metody i techniki/formy pracy:**
szkolenie stacjonarne - prezentacja, praktyczne ćwiczenia wykonywane podczas zajęć przez każdego uczestnika szkolenia zgodnie z przygotowanymi materiałami na laptopach zapewnionych przez Wykonawcę;
- f) **Cel szkolenia:**
- zdobycie umiejętności skutecznego tworzenia oraz wykorzystywania arkuszy kalkulacyjnych w pracy zawodowej oraz zdobycie wiedzy,
 - zapoznanie i praktyczna umiejętność posługiwania się podstawowymi narzędziami programu MS Excel,
 - zdobycie praktycznych umiejętności jak wprowadzać, edytować i analizować dane, przedstawiać je w atrakcyjny sposób, tworzyć wykresy i podsumowania oraz przygotowywać dokumenty do wydruku;

g) Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:

- interfejs programu Excel.
- praca z arkuszami,
- wprowadzanie treści,
- operacje na komórkach i formatowanie,
- tworzenie formuł i sprawdzanie i poprawianie formuł,
- formatowanie warunkowe,
- obiekt tabela,
- walidacja danych,
- sortowanie danych i filtry,
- listy niestandardowe,
- sumy częściowe,
- praca z wykresami,
- drukowanie,
- zarządzanie skoroszytem.

h) **Warunki płatności:** Zamawiający zapłaci wynagrodzenie w maksymalnie 10 częściach, po wykonaniu części umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).

6) VI część

Szkolenie: Wolontariat w instytucjach kultury:

a) **Forma szkolenia:** online;

b) **Liczba uczestników:** 25 osób (1 grupa - maksymalnie 25 os./grupę);

k) **Czas trwania:** szkolenie jednodniowe dla grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze sześć jednostek szkoleniowych po 45 minut oraz dodatkowo z pięcioma 15 minutowymi przerwami);

c) **Termin realizacji:** czerwiec 2025 r. – październik 2025 r.

Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.

d) **Metody i techniki/formy pracy:**

prezentacja multimedialna, wykład, warsztaty i dyskusje, case study.

e) **Cel szkolenia:**

- zdobycie wiedzy i praktycznych umiejętności organizowania wolontariatu w instytucjach kultury,
- zdobycie umiejętności w zakresie praktycznego organizowania działań w instytucji kultur, które mogą wykonywać wolontariusze,
- prezentacja praktycznych aspektów współpracy na zasadzie wolontariatu (aspekty prawne, kadrowe, zarządzanie zasobami ludzkimi),
- poznanie zasad i uwarunkowań prawnych budowania zespołów wolontariuszy w instytucji kultury,
- zwiększenie wiedzy pracowników o możliwościach i zasadach współpracy w ramach wolontariatu w instytucji kultury.

f) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**

- jak stworzyć i zarządzać wolontariatem w muzeum, w instytucji kultury,
- kultura jako inspiracja dla działań wolontariuszy,
- promocja dobrych praktyk realizacji wolontariatu w sektorze kultury.

- g) **Warunki płatności:** Zamawiający nie przewiduje płatności częściowych, zapłaci wynagrodzenie Wykonawcy, po wykonaniu całej umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).
- 7) Część VII
Szkolenie Zarządzanie projektami unijnymi „Jak poprawnie zrealizować cały projekt i uniknąć zwrotu dofinansowania”:
- a) **Forma szkolenia:** szkolenie stacjonarne – warsztat, w siedzibie Zamawiającego.
- b) **Liczba uczestników:** 6 osób (1 grupa - maksymalnie 6 os./grupę).
- c) **Czas trwania:** szkolenie dwudniowe dla grupy od godz. 8.00 do 16.00 (w łącznym wymiarze sześć jednostek szkoleniowych po 45 minut oraz dodatkowo z pięcioma 15 minutowymi przerwami).
- d) **Termin realizacji:** czerwiec 2025 r. – wrzesień 2025 r.
Konkretną datę przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.
- e) **Metody i techniki/formy pracy:**
prezentacja multimedialna, wykład, warsztaty i dyskusje, case study - praca na aktualnie obowiązujących dokumentach projektowych.
- f) **Cel szkolenia:**
- podniesienie kompetencji w zakresie zarządzania projektami unijnymi w nowej perspektywie finansowej 2021-2027 oraz poprawnego udzielania zamówień w projekcie zgodnie z zasadą konkurencyjności,
 - nabycie umiejętności sprawnej realizacji projektu współfinansowanego ze środków UE,
 - podniesienie świadomości na temat konsekwencji popełniania błędów w projekcie skutkujących zwrotem dotacji,
 - poznanie metod i narzędzi stosowanych w metodykach zarządzania projektami oraz omówienie sposobów wykorzystania ich do efektywniejszej realizacji projektów współfinansowanych ze środków UE,
 - podniesienie efektywności zarządzania zespołem / personelem projektu,
 - nabycie umiejętności realizacji projektów w zaplanowanym czasie i budżecie.
- g) **Tematyka szkolenia/ Zakres szkolenia:**
- jak prawidłowo zaplanować realizację projektu, by uniknąć nieprawidłowości oraz przeciążenia zespołu projektowego
 - jak zrealizować zadania, rozliczyć wydatki i osiągnąć wskaźniki w zaplanowanym harmonogramie i budżecie projektu,
 - jak uniknąć błędów i nie doprowadzić do konieczności zwrotu środków,
 - dywersyfikacji źródeł finansowania działalności w okresie trwałości projektu /
 - pozyskiwania funduszy na działalność i rozwój instytucji ze źródeł pozabudżetowych,
 - jak nie popełniać błędów w zamówieniach publicznych,
 - jakie są najlepsze praktyki przy realizacji projektów,
 - tworzenie WBS (struktura podziału pracy),
 - tworzenie sieci projektu (metody szacowania realnego czasu wykonywania zadań oraz kosztów wykonania zadań),
 - samodzielne wykrywanie błędów i nieprawidłowości przy udzielaniu zamówień publicznych, kwalifikowalności wydatków.

- h) **Warunki płatności:** Zamawiający nie przewiduje płatności częściowych, zapłaci wynagrodzenie Wykonawcy, po wykonaniu całej umowy zgodnie z Planem szkoleń (harmonogramem rzeczowo-finansowym).

8) **Wymagania dotyczące wszystkich części zamówienia.**

- a) Przed podpisaniem umowy, w ciągu 4 dni od dnia wezwania przez Zamawiającego, Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia zobowiązany będzie do przygotowania i przedstawienia, oddzielnie dla każdego rodzaju szkolenia/ każdej części zamówienia, Programu Szkolenia (wraz z proponowanym harmonogramem rzeczowo-finansowym uwzględniającym zasady płatności dla danej części zamówienia) wraz z wszelkimi materiałami szkoleniowymi i dydaktycznymi.
Materiały szkoleniowe i dydaktyczne muszą zostać oznakowane zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
Program Szkolenia będzie zawierał w szczególności: nazwę szkolenia, imię i nazwisko prowadzącego, termin i godziny szkolenia z uwzględnieniem przerw (zgodnie z określonym w Zapytaniu czasem trwania i planowanym terminem realizacji danego szkolenia), formę szkolenia, miejsce szkolenia, wykaz zagadnień/tematów będącym przedmiotem danego szkolenia.
Program podlega akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega prawo do wnoszenia uwag, które Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić.
- b) Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników danego szkolenia:
- programu szkolenia (oddzielnie dla każdego rodzaju szkolenia),
 - wszelkich materiałów szkoleniowych i dydaktycznych, w szczególności: skryptów, ćwiczeń, testów (oddzielenie dla każdego szkolenia),
 - prezentację szkolenia.

UWAGA! Forma przygotowania: **papierowa**, dodatkowo (oprócz papierowej) forma **elektroniczna**:

- na pendrive dla szkolenia **Angielski** dla opiekunów oraz straży muzealnej,
- dla szkolenia **Excel** - podstawy,
- prezentację szkolenia.

Formę elektroniczną Wykonawca prześle na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.

- c) Wykonawca musi posiadać wszelkie narzędzia umożliwiające profesjonalne przeprowadzenie danego szkolenia stacjonarnego oraz on-line.
- d) Dodatkowo, w przypadku szkolenia on-line, Wykonawca zapewni odpowiedni program, ogólnodostępną bezpłatną platformę wraz ze świadczeniem wsparcia technicznego dla uczestników szkolenia w przypadku problemów z użyciem danego programu/platformy. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkolenia na programach/platformach płatnych jedynie w przypadku gdy Wykonawca poniesie wszelkie koszty związane z ich udostępnieniem uczestnikom szkolenia.
Wykonawca zobowiązany jest do przesłania uczestnikom szkolenia za pośrednictwem poczty mailowej aktywny link do strony/platformy, gdzie realizowane zostanie szkolenie.
Listę uczestników szkolenia wraz z adresami mailowymi Wykonawca otrzyma od Zamawiającego w terminie umożliwiającym dochowanie przez Wykonawcę terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- e) Po zakończeniu danego szkolenia Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testu z wiedzy zdobytej podczas szkolenia, z wyłączeniem szkolenia „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”, który zakończy się egzaminem.

- f) W dniu zakończenia danego szkolenia Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu „teczki” zawierającej:
- program danego szkolenia,
 - listę obecności w danym szkoleniu (w przypadku szkolenia stacjonarnego w formie papierowej, w przypadku szkolenia on-line – wykaz uczestników biorących udział w szkoleniu),
 - wszelkie materiały szkoleniowe i dydaktyczne w formie przewidzianej w pkt. 8a) powyżej,
 - prezentację szkolenia w formie przewidzianej w pkt. 8a) powyżej,
 - testy wiedzy dla każdego szkolenia,
 - wyniki egzaminu przeprowadzonego po szkoleniu **Doskonała obsługa klienta instytucji kultury**,
 - listę potwierdzającą odbiór certyfikatów przez uczestników szkolenia (Wykonawca zobowiązany jest do rozdania uczestnikom szkolenia w formie papierowej imiennych certyfikatów ukończenia danego szkolenia i przekazania Zamawiającemu listy potwierdzającej odbiór certyfikatów przez uczestników szkolenia),
 - kopie wszystkich certyfikatów.
- Dokumenty powinny być oznakowane zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

9) Każdy z Wykonawców może złożyć ofertę na dowolną liczbę części.

10) Rodzaj zamówienia: **usługa**.

11) Kod CPV: **80500000-9 – usługi szkoleniowe**.

IV. INFORMACJE DOTYCZĄCE OFERT WARIANTOWYCH (w tym sposobu przedstawiania ofert wariantowych oraz minimalne warunki, jakim muszą odpowiadać oferty wariantowe wraz z wybranymi kryteriami oceny oraz informacja, czy oferta wariantowa powinna być złożona wraz z ofertą albo zamiast oferty)

Zamawiający nie wymaga i nie dopuszcza złożenia ofert wariantowych.

V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY ICH SPEŁNIANIA

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy posiadają:

- 1) zdolności do występowania w obrocie gospodarczym – Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
- 2) uprawnień do prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów – Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
- 3) sytuacji ekonomicznej lub finansowej – Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
- 4) zdolności technicznej lub zawodowej:

I część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 2 (dwa) szkolenia stacjonarne dla minimum 15 uczestników każde o tematyce: Komunikacja interpersonalna, werbalna i niewerbalna w kontakcie z klientem.

II część zamówienia:

Wykonawca spełni jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 2 (dwa) szkolenia stacjonarne dla minimum 15 uczestników każde o tematyce: Współpraca – klucz do rozwoju instytucji.

III część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że :

- dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 2 (dwa) szkolenia stacjonarne dla minimum 15 uczestników każde o tematyce: Doskonała obsługa klienta instytucji kultury (oraz)
- dysponuje trenerem posiadającym aktualny certyfikat ECHOCast uprawniający do prowadzenia szkoleń z modułu „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”.

IV część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 2 (dwa) szkolenia stacjonarne dla minimum 15 uczestników w zakresie obsługi klienta w języku angielskim.

V część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 2 (dwa) szkolenia stacjonarne dla minimum 15 uczestników każde o tematyce excel podstawy.

VI część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 1 (jedno) szkolenie on-line dla minimum 25 uczestników o tematyce organizacja i działanie wolontariatu.

VII część zamówienia:

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje osobą, która posiada stosowne doświadczenie, tj. w okresie od 20.05.2022 r. do dnia składania ofert zrealizowała co najmniej 1 (jedno) szkolenie stacjonarne dla minimum 6 uczestników o tematyce – zarządzenie projektami unijnymi, prawidłowa realizacja projektów unijnych.

2. Dodatkowo o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania 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 oraz Wykonawcy, którzy nie są powiązani osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związanych z przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia;
- c) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

3. Spełnienie warunku udziału w postępowaniu w każdej części opisanych w punkcie V.1.4) powyżej oceniane będzie na podstawie dołączonych do oferty, osobno na każdą część, dokumentów, tj.:

- 1) **Wykazu osób**, zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do Zapytania Ofertowego wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie usług, w szczególności referencje,
 - 2) Certyfikatu ECHOCAST (dotyczy tylko części III).
- UWAGA! Osoby z Wykazu osób muszą brać udział w realizacji zamówienia.
4. Spełnienie warunku udziału w postępowaniu opisanego w punkcie V.2 powyżej nastąpi poprzez złożenie oświadczeń w Formularzu ofertowym, **Załączniku nr 1** do Zapytania Ofertowego.
 5. Jeżeli Wykonawca nie złoży wraz z ofertą Wykazu usług oraz innych dokumentów lub oświadczeń składanych w toku postępowania lub będą one niekompletne lub zawierają błędy, Zamawiający wezwie Wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba, że:
 - 1) oferta Wykonawcy będzie podlegała odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie
 - 2) zachodzą przesłanki unieważnienia Zapytania Ofertowego.
 6. Zamawiający poprawi w ofercie Wykonawcy:
 - 1) oczywiste omyłki pisarskie,
 - 2) oczywiste omyłki rachunkowe z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - 3) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Zapytaniem Ofertowym niepowodujące istotnych zmian w treści oferty

- niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
 7. Jeżeli zaoferowana przez Wykonawcę cena lub jej istotne części składowe wydają się rażąco niskie w stosunku do przedmiotu zamówienia lub budzą wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi w Zapytaniu Ofertowym lub wynikającymi z odrębnych przepisów, Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy wyjaśnień, w tym złożenia dowodów w zakresie wyliczenia ceny lub jej istotnych części składowych.
 8. Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy, która zawiera rażąco niską ceną w stosunku do przedmiotu zamówienia.

VI. KRYTERIA OCENY OFERT I ICH ZNACZENIE

1. Przy wyborze oferty Zamawiający będzie się kierował kryterium najniższej ceny.
2. Ocenie będą podlegać wyłącznie oferty nie podlegające odrzuceniu.
3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z najniższą ceną.
4. W sytuacji, gdy Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, wezwie on Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych zawierających nową cenę. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w uprzednio złożonych przez nich ofertach.
5. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert lub innych składanych dokumentów lub oświadczeń. Wykonawcy są zobowiązani do przedstawienia wyjaśnień w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

VII. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

1. Maksymalny termin realizacji danej części zamówienia: od daty podpisania umowy do 29.06.2029 r.
2. Planowany termin realizacji danej części:
 - 1) I część zamówienia (szkolenie - komunikacja): październik 2025 r. - luty 2029 r.,
 - 2) II część zamówienia (szkolenie - współpraca): czerwiec 2025 r. - czerwiec 2026 r.,
 - 3) III część zamówienia (szkolenie - obsługa): lipiec 2025 r. - marzec 2029 r.,
 - 4) IV część zamówienia (szkolenie - angielski): październik 2025 r. - październik 2028 r.,
 - 5) V część zamówienia (szkolenie - excel): czerwiec 2025 r. - listopad 2028 r.,
 - 6) VI część zamówienia (szkolenie - wolontariat): czerwiec 2025 r. - październik 2025 r.,
 - 7) VII część zamówienia (szkolenie - zarządzanie projektem): czerwiec 2025 r. - wrzesień 2025 r.
3. Konkretną datę przeprowadzenia danego szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym w ramach przygotowywania Planu szkoleń (harmonogramu rzeczowo-finansowego), o którym mowa w dziale II pkt. 8) lit. a) Zapytania Ofertowego.
4. Na etapie realizacji zamówienia, Zamawiający zastrzega możliwość zamiany terminu realizacji danej części zamówienia, zgodnie z postanowieniami PPU (**Załącznika nr 3** do Zapytania Ofertowego), z tym zastrzeżeniem że maksymalny termin realizacji danej części zamówienia to 29.06.2029 r.

VIII. KOMUNIKACJA W POSTĘPOWANIU

1. Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym ogłoszenie Zapytania Ofertowego, składanie ofert, wymiana informacji między zamawiającym a wykonawcą oraz przekazywanie dokumentów i oświadczeń odbywa się pisemnie za pomocą Bazy konkurencyjności dostępnej pod adresem:
<https://bazakonkurencyjnosci.funduszeuropejskie.gov.pl/> (dalej: BK2021).
2. Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami jest: Agnieszka Kurkiewicz, pracownik Sekcji Zamówień Publicznych, tel. 61 85 68 048.

IX. TERMIN SKŁADANIA OFERT, SPOSÓB PRZYGOTOWANIA I ZŁOŻENIA OFERTY

1. Termin składania ofert.
 - 1) Oferty należy złożyć do dnia 20.05.2025 r. do godz. 10.00
 - 2) Otwarcie ofert nastąpi w dniu 20.05.2025 r. o godz. 10.05.
2. Sposób przygotowania oferty.
 - 1) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
 - 2) Na ofertę Wykonawcy składa się:
 - a) Formularz ofertowy złożony zgodnie z **Załącznikiem nr 1** do Zapytania Ofertowego,
 - b) Wykaz osób, złożony zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do Zapytania Ofertowego.
 - 1) W przypadku, gdy umocowanie osoby podpisującej ofertę nie wynika z publicznie dostępnych rejestrów, wówczas do złożonej oferty należy dołączyć pełnomocnictwo w oryginale lub notarialnie poświadczoną kopii
 - 3) Ofertę należy sporządzić w formie pisemnej, czytelnie, w języku polskim, w walucie polskiej.
 - 4) Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
3. Sposób złożenia oferty.
 - 1) Ofertę składa się za pośrednictwem BK2021.
 - 2) Do złożenia oferty przez BK2021 konieczne jest założenie konta przez Wykonawcę.

- 3) Ofertę składa się przez zakładkę „Oferty”.
- 4) O terminowym złożeniu oferty decyduje data złożenia oferty za pośrednictwem BK2021.
- 5) Nie dopuszcza się innej formy i sposobu składania ofert niż poprzez BK2021.
- 6) Niespełnienie tego wymogu oznacza niezgodność oferty z ogłoszeniem. Oferta podlega odrzuceniu.
- 7) Regulamin korzystania z BK2021 dostępny jest pod adresem <https://bazakonkurencyjnosci.funduszeuropejskie.gov.pl/regulamin> - wersja aktualna na dzień 14.12.2022 r.
- 8) Wsparcie techniczne BK2021: konkurencyjnosc@mfipr.gov.pl

X. PYTANIA WYKONAWCÓW DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO

1. Pytania do Zapytania Ofertowego potencjalni wykonawcy mogą składać za pośrednictwem BK2021 (zakładka „Pytania”).
2. W celu zachowania zasady równego traktowania wszystkich wykonawców, treść pytań wraz z odpowiedziami będą upublicznione w BK2021.
3. W wyniku udzielonych odpowiedzi na zadane pytanie Zapytanie Ofertowe może ulec zmianie.
4. Zamawiający przedłuży termin składania ofert o czas niezbędny do wprowadzenia zmian w ofertach, jeżeli jest to konieczne z uwagi na zakres wprowadzonych zmian.

XI. INFORMACJA O WYNIKU POSTĘPOWANIA/UNIEWAŻNIENIU POSTĘPOWANIA

1. Informacja o wyniku postępowania będzie ogłoszona w BK2021 (w taki sposób, w jaki zostało upublicznione Zapytanie Ofertowe). Informacja będzie zawierała w szczególności imię i nazwisko albo nazwę wybranego wykonawcy, jego siedzibę (miejscowość) oraz cenę najkorzystniejszej oferty.
2. Informacja o unieważnieniu postępowania będzie ogłoszona w BK2021 wraz z powodami unieważnienia postępowania.

XII. PROJEKTOWANE WARUNKI ZAMÓWIENIA

Projektowane warunki zamówienia zawiera **Załącznik nr 3** do Zapytania Ofertowego.

XIII. INFORMACJA O ZASADACH PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH POZYSKANYCH W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

Informację o przetwarzaniu danych osobowych w związku z ubieganiem się o udzielenie przedmiotowego zamówienia zawiera **Załącznik nr 4** do Zapytania Ofertowego.

XIV. INFORMACJA NA TEMAT ZAKAZU KONFLIKTU INTERESÓW

1. Konflikt interesów oznacza każdą sytuację, w której osoby biorące udział w przygotowaniu lub prowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia lub mogące wpłynąć na wynik tego postępowania mają, bezpośrednio lub pośrednio interes finansowy, ekonomiczny lub inny interes osobisty, który postrzegać można jako zagrażający ich bezstronności i niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.
2. W celu uniknięcia konfliktów interesów zamówienia nie mogą być udzielane podmiotom powiązanym z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo.
3. Czynności związane z przygotowaniem oraz przeprowadzeniem postępowania o udzielenie zamówienia wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm. Osoby te składają oświadczenia w formie pisemnej lub w formie elektronicznej o braku istnienia albo braku wpływu

powiązań osobowych lub kapitałowych z wykonawcami na bezstronność postępowania polegających na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
 - b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
 - c) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.
4. Mechanizm umożliwiający sygnalizowanie potencjalnych nieprawidłowości lub nadużyć jest dostępny pod adresem e-mail: naduzycia.feniks@mfipr.gov.pl lub poprzez formularz znajdujący się na stronie internetowej www.feniks.gov.pl.

XV. ZAŁĄCZNIKI DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Załącznik nr 1 – Formularz Ofertowy,

Załącznik nr 2 – Wykaz osób,

Załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia umowy (PPU),

Załącznik nr 4 – Informację o przetwarzaniu danych osobowych w związku z ubieganiem się o udzielenie przedmiotowego zamówienia

ZATWIERDZAM: