



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik nr 2

Przedmiot zamówienia obejmuje **kompleksową usługę organizacji szkolenia „Efektywna komunikacja w pracy z klientem”** dla 21 pracowników powiatowych i miejskiego urzędu pracy, realizujących zadania EURES w ramach projektu „Aktywni i bezpieczni na europejskim rynku pracy. Podnoszenie potencjału kadry EURES woj. lubelskiego”, dofinansowanego ze środków programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

Kod CPV: 80500000-9 Usługi szkoleniowe
55120000-7 Usługi hotelarskie w zakresie spotkań i konferencji
60000000-8 Usługi transportowe

Termin szkolenia: **12-13 grudnia 2024 r.**
Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany i przesunięcia terminu realizacji przedmiotu zamówienia w przypadku zmiany harmonogramu realizacji projektu

Czas trwania szkolenia: rozpoczęcie 12 grudnia 2024 r. o godz. 10:00
zakończenie 13 grudnia 2024 r. o godz. 15:00
łącznie 16 godz. dydaktycznych (po 45 min)
podane godziny rozpoczęcia i zakończenia szkolenia mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie po uzgodnieniu z Zamawiającym

Liczba uczestników: 21 pracowników MUP/PUP

Lokalizacja: woj. lubelskie (z wykluczeniem miasta Lublin), w odległości nie mniejszej niż 20 km i nie większej niż 100 km od siedziby WUP w Lublinie przy ul. Obywatelskiej 4, określanej za pomocą Googlemaps/opcja samochód.

Usługodawca zobowiązany będzie do zapewnienia w terminie **12-13 grudnia 2024 r.**, z zastrzeżeniem, że szkolenie może odbyć się w innym terminie:



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- I. 1 NOCLEGU ZE ŚNIADANIEM według standardów hotelowych w formie szwedzkiego stołu dla 21 osób w hotelu, w którym świadczone są usługi hotelarskie o 4-gwiazdkowej kategorii, w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (t. j. Dz.U. z 2017, poz. 2166)**

Wykonawca ma obowiązek wskazania proponowanego miejsca realizacji usługi (hotelu) w momencie składania oferty.

Zakwaterowanie powinno być zapewnione w pokojach 1-osobowych, lub wieloosobowych do pojedynczego wykorzystania.

Pokoje muszą spełniać wymagania sanitarne, przeciwpożarowe, a także muszą być wyposażone w sprawną klimatyzację oraz oświetlenie, być zadbane i odpowiadać standardowi kategorii obiektu.

Obiekt hotelarski powinien zapewnić bezpłatny dostęp do Wi-Fi.

Obiekt noclegowy musi być wyposażony w bazę restauracyjną (sala restauracyjna), wyposażoną w stoły i krzesła w ilości adekwatnej do liczby uczestników, oraz spełniać wymogi dotyczące dostosowania do potrzeb osób z dysfunkcjami narządu ruchu (np.: winda, podjazd, miejsce parkingowe).

Wykonawca zapewni 5 bezpłatnych miejsc parkingowych na terenie hotelu.

- II. 2 OBIADÓW na terenie hotelu (12 i 13 grudnia 2024 r.) dla 21 osób, serwowanych w formie bufetu, wraz z obsługą kelnerską.**

Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia zestaw obiadowy obejmujący co najmniej:

- zupę na gorąco – min. 300 ml/osobę
- danie główne (mięso/ryba/danie warzywne - min. 180g)
- ciepłe dodatki do dań głównych - min. 2 rodzaje do wyboru (ziemniaki /ryż/ kasza/ frytki – min. 150g)
- surówki/warzywa na ciepło – 3 rodzaje do wyboru (min. 150 g)
- deser – min. 2 do wyboru (100 g)
- napoje zimne: woda mineralna z cytryną i soki owocowe (w ilości co najmniej 0,33l/osobę)
- napoje gorące w formie bufetu samoobsługowego: kawa z ekspresu, herbata (+ dodatki: śmietanka do kawy, cytryna, cukier)



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Obiad dla wszystkich uczestników szkolenia powinien być podawany w salach restauracyjnych. Zamawiający nie dopuszcza serwowania posiłków w salach szkoleniowych (wyjątek może stanowić serwis kawowy).

Posiłek będzie podawany w zastawie porcelanowej, szklanej lub ceramicznej, ze sztuccami ze stali nierdzewnej i jednorazowymi serwetkami papierowymi, Zamawiający nie dopuszcza użycia naczyń i sztucców jednorazowych, zastawa stołowa powinna być jednorodna, stosownie do ilości uczestników szkolenia.

Godziny serwisu obiadowego zostaną ustalone z Zamawiającym.

Wydanie obiadu powinno być zapewnione jednocześnie dla wszystkich uczestników szkolenia.

III. 1 KOLACJI W FORMIE BUFETU 12 grudnia 2024 r. dla 21 osób, trwającej min. 3 godziny.

W ramach kolacji Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia zestaw obejmujący co najmniej:

- zupę na gorąco – min. 300 ml/osobę
- danie główne (mięso/ryba/danie warzywne - min. 180g)
- ciepłe dodatki do dań głównych - min. 3 rodzaje do wyboru (ziemniaki /ryż/ kasza/ frytki – min. 150g)
- surówki/warzywa na ciepło – 3 rodzaje do wyboru (min. 150 g)

Ponadto Wykonawca zapewni:

- przekąski w formie tzw. zimnej płyty (min. 5 przekąsek oraz deska serów i wędlin) np. półmisek zakąsek, roladki z szynki, kruche babeczki z sałatką, koreczki caprese, tortilla z kurczakiem, zakąska wegetariańska, miks sałat, pieczywo (białe i razowe), masło, sosy/dodatki do dań serwowanych przekąsek, w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników szkolenia,
- ciasta domowe w papilotkach i/lub mini desery w pucharkach (2 rodzaje min. 100 g na osobę),
- napoje zimne: woda mineralna z cytryną i soki owocowe (w ilości co najmniej 0,3 l/osobę),
- napoje gorące w formie samoobsługowego bufetu: kawa (z ekspresu) i herbata (+ dodatki: śmietanka do kawy, cytryna, cukier).

Wykonawca zapewni obsługę kelnerską do serwowania dań bufetowych.



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kolacja powinna być podawana w salach restauracyjnych. Zamawiający nie dopuszcza serwowania posiłków w salach szkoleniowych (wyjątek może stanowić serwis kawowy).

Posiłek będzie podawany w zastawie porcelanowej, szklanej lub ceramicznej, ze sztuciami ze stali nierdzewnej i jednorazowymi serwetkami papierowymi, Zamawiający nie dopuszcza użycia naczyń i sztuców jednorazowych, zastawa stołowa powinna być jednorodna, stosownie do ilości uczestników szkolenia.

IV. CAŁODZIENNEGO SERWISU KAWOWEGO (uzupełnianego na bieżąco) w pierwszym dniu szkolenia (12 grudnia 2024 r., w godz. 10:00 – 19:00) dla 21 osób, oraz jednego serwisu kawowego w drugim dniu (13 grudnia 2024 r.) dla 21 osób:

Serwis kawowy w trakcie trwania szkolenia w formie stołu szwedzkiego ma być podawany w zastawie porcelanowej, szklanej lub ceramicznej przy użyciu sztuców ze stali nierdzewnej lub innych (z wyłączeniem sztuców jednorazowego użytku w tym papierowych, plastikowych) i jednorazowych serwetek papierowych, zgodnie z zasadą estetycznego podawania posiłków, zapewnienie pojemnika na resztki po spożytym posiłku.

W ramach serwisu kawowego serwowane będą:

- herbata co najmniej trzy rodzaje: czarna, zielona i owocowa,
- kawa z ekspresu,
- świeżo pokrojona cytryna podana na talerzykach,
- cukier,
- mleko UHT co najmniej 2% tłuszczu,
- kanapeczki koktajlowe – min. 3 rodzaje, w tym 1 rodzaj bezmięsnych (min. 3 szt. na osobę),
- galanteria cukiernicza co najmniej trzy różne rodzaje np.: mini pączki, mini gniazdka, mini babeczki, mini ptysie, ciasta itp., (min. 3 szt. na osobę)
- świeże owoce
- woda mineralna gazowana i niegazowana w butelkach 0,5 l (min 500 ml na osobę dziennie),
- soki owocowe 100%,
- słone przekąski, np. paluszki, krakersy itp.

Dostęp do serwisu kawowego zostanie zapewniony w sali szkoleniowej, lub w jej pobliżu.

Serwis całodzienny dostępny będzie na minimum 45 min. przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym dniu tj. 12 grudnia 2024 r. i uzupełniany na bieżąco.



V. SALI SZKOLENIOWEJ NA TERENIE HOTELU, wielkościami umożliwiającą przeprowadzenie szkolenia w komfortowych warunkach maksymalnie 21 osób, z ustawieniem miejsc siedzących w tzw. podkowę zewnętrzną;

Sala szkoleniowa powinna być wyposażona w:

- a) krzesła, stoły z możliwością ich przestawiania;
- b) dostęp do okien umożliwiających wietrzenie sali z dostępem z poziomu podłogi;
- c) klimatyzację i ogrzewanie (temperatura powietrza w salach 20°C - 23°C);
- d) dostęp do bezprzewodowego Internetu;
- e) dostęp do światła dziennego z możliwością zaciemnienia okien, np. roletami, żaluzjami;
- f) zaplecze sanitarne;
- g) sprzęt szkoleniowy i multimedialny, w szczególności laptop kompatybilny z projekтором multimedialnym, nagłośnienie, tablicę flipchart z papierem i flamastrami, ekran projekcyjny o rozmiarze zapewniającym czytelność prezentowanych materiałów multimedialnych;
- h) obsługę techniczną dostępną podczas trwania szkolenia.

Wewnątrz budynku, ze szczególnym uwzględnieniem drzwi sali, musi istnieć możliwość przywieszenia informacji o odbywającym się szkoleniu i o jego współfinansowaniu. Ponadto pomieszczenia przeznaczone do realizacji przedmiotu umowy muszą spełniać przynajmniej minimalne wymagania dostępności architektonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240).

Pomieszczenia przeznaczone do realizacji przedmiotu umowy mają mieć charakter autonomiczny (nie dzielone z inną salą, nie przechodnie).

Ponadto:

Wykonawca zapewni dostateczną liczbę miejsc siedzących w trakcie wszystkich posiłków, również tych w formie bufetu, umożliwiającą spożywanie posiłków w komfortowych warunkach.

Wykonawca zapewni obsługę kelnerską, umożliwiającą sprawne serwowanie wszystkich posiłków.

Wykonawca będzie zobowiązany do przygotowania posiłków zgodnie z uprzednio opracowanym menu, uwzględniając posiłki wegetariańskie i diety osób ze



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



szczególnymi potrzebami (np. bezglutenowe, bez laktozy, osób z celiakią) – jeśli zaistnieje taka potrzeba. Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia takiej informacji na 3 dni przed realizacją zamówienia.

Menu podlega akceptacji przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej na 2 dni przed realizacją zamówienia przedstawić propozycję menu do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający akceptuje lub zgłasza uwagi do przedstawionego menu.

VI. WYKŁADOWCY, który opracuje i przeprowadzi szkolenie z zakresu „Efektywna komunikacja w pracy z klientem” dla 21 uczestników.

Czas trwania szkolenia: 16 godz. dydaktycznych.

Tematyka szkolenia powinna obejmować m.in. zagadnienia:

- znaczenie komunikacji i jej wpływ na osiąganie zespołowych i indywidualnych celów
- typy osobowości a indywidualny styl komunikacji
- mowa ciała w komunikacji
- asertywna postawa w procesie komunikacji
- umiejętność wykorzystania in formacji zwrotnej w budowaniu i realizacji zespołowych celów

VII. MATERIAŁÓW SZKOLENIOWYCH dla 21 uczestników szkolenia.

Materiały powinny być przekazane uczestnikom w formie elektronicznej na pendrive o pojemności pozwalającej na zapisanie i ich przetwarzanie, a w przypadku konieczności wydruku materiałów wydrukowane obustronnie.

Ponadto Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi notatnik i długopis.

VIII. USŁUGI TRANSPORTOWEJ dla 21 uczestników szkolenia na trasie krajowej, według harmonogramu:

- a) I dnia – wyjazd ok. godz. 8:30 na trasie: miejsce zbiórki (parking przy siedzibie WUP w Lublinie, ul. Obywatelska 4) – miejsce realizacji zamówienia
- b) II dnia – wyjazd ok. godz. 15:00 na trasie: miejsce realizacji zamówienia – parking przy siedzibie WUP w Lublinie, ul. Obywatelska 4.

Dokładne godziny transportu zostaną potwierdzone przez Zamawiającego przed rozpoczęciem realizacji zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest do podstawienia pojazdu przeznaczonego do przewozu osób, z miejscami wyłącznie siedzącymi i wydzieloną przestrzenią bagażową



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



zabezpieczającą potrzeby podróżujących, w sposób uzgodniony z przedstawicielem Zamawiającego. Pojazd powinien posiadać odpowiedni standard, gwarantujący komfortową podróż. W przypadku zgłoszenia się uczestników z niepełnosprawnością Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia pojazdu dostosowanego do przewozu osoby z niepełnosprawnością.

Pojazd musi spełniać wszystkie wymogi bezpieczeństwa dotyczące przewozu osób, a także nie być starszy niż 12 lat, musi być wyposażony w sprawne pasy bezpieczeństwa, klimatyzację/ogrzewanie. Ponadto musi posiadać aktualne badania techniczne wymagane przepisami prawa oraz musi być ubezpieczony w zakresie OC i NNW.

Wykonujący usługę transportową musi posiadać aktualną licencję na przewóz krajowy osób oraz wymagane prawem aktualne ubezpieczenia, (odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej i posiadania mienia z włączeniem odpowiedzialności za szkody z związku z wprowadzeniem produktu do obrotu i powstałe po wykonaniu usługi).

W przypadku awarii pojazdu uniemożliwiającej dalszą jazdę Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie podstawić pojazd zastępczy o tym samym lub wyższym standardzie.

Wykonawca ponosi koszt ewentualnych opłat parkingowych, przejazdu płatnymi odcinkami dróg, koszty noclegu, wyżywienia kierowcy i należne diety.

Ostateczna liczba osób korzystających z transportu (w tym osób z niepełnosprawnością) zostanie potwierdzona przez Zamawiającego na 3 dni przed rozpoczęciem realizacji zamówienia.

IX. Podstawowego ubezpieczenia uczestników szkolenia.

X. WALIDACJI/OCENY oraz wydanie **ZAŚWIADCZEŃ**, potwierdzających nabycie przez uczestników szkolenia kompetencji, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Wytycznych dotyczących monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021 – 2027.

Ocenę przeprowadza Wykonawca usługi, przy czym nie może to być osoba bezpośrednio zaangażowana w proces kształcenia (wykładowca).

Zaświadczenie potwierdzające nabycie kompetencji będzie zawierać wyszczególnione efekty uczenia się, odnoszące się do nabytej kompetencji.



XI. PRACOWNIKA/KOORDYNATORA, który będzie posiadał odpowiednie kompetencje do podejmowania w imieniu Wykonawcy wiążących decyzji dotyczących realizacji zamówienia oraz będzie ściśle współpracował z pracownikiem Zamawiającego odpowiedzialnym za realizację szkolenia. **Pracownik ten będzie obecny przez cały czas realizacji przedmiotu umowy (tj. od momentu wyjazdu uczestników szkolenia spod siedziby WUP, do powrotu) do dyspozycji uczestników w sprawach techniczno-organizacyjnych.** Wszystkie koszty związane z jego obecnością w czasie realizacji usługi ponosi Wykonawca.

XII. Inne:

1. Wykonawca zobligowany jest do świadczenia usługi hotelarskiej, gastronomicznej i szkoleniowej w jednym obiekcie.
2. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją.
3. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji usługi,
 - informowania Zamawiającego o napotkanych problemach/trudnościach przy realizacji zamówienia, szczególnie tych, które potencjalnie mogą wpłynąć na częściowe lub całościowe niewywiązanie się z postanowień zawartej umowy,
4. Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia ostatecznej liczby uczestników szkolenia najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem realizacji zamówienia.
5. Wykonawca zrealizuje zamówienie zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.
6. Wykonawca zobowiązuje się do prawidłowej i efektywnej realizacji powierzonych usług.
7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmian umowy z Wykonawcą na zasadach określonych w IPU.
8. Wykonawca zapewni realizację usługi uwzględniając wymagania konieczne dla uczestników z niepełnosprawnościami - celem zapewnienia potrzeb osób niepełnosprawnych w stopniu równym jak pozostałych uczestników szkolenia, przy wdrożeniu stosownych minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240)
9. Ewentualne koszty dodatkowe związane z organizacją usługi, które nie zostały wymienione w ww. opisie, powinny być wskazane przez Wykonawcę w ofercie cenowej.
10. Zamawiający nie pokrywa kosztów rozmów telefonicznych wykonywanych z pokoi hotelowych przez osoby zakwaterowane oraz innych kosztów np.



udostępnianie w pokojach płatnej telewizji lub mini-baru. Koszty te stanowią wydatki indywidualne uczestników warsztatu i należy je rozliczać bezpośrednio z poszczególnymi osobami.

11. Zamawiający obliguje Wykonawcę do:

- przestrzegania zasady równości szans kobiet i mężczyzn oraz niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w zakresie odnoszącym się do sposobu realizacji i zakresu usługi,
- prowadzenia działań zgodnie z przepisami prawa krajowego i unijnego, a także Kartą Praw Podstawowych Unii Europejskiej z dnia 26 października 2012 r. w zakresie odnoszącym się do sposobu realizacji i zakresu usługi,
- prowadzenia działań zgodnie z Konwencją o Prawach Osób Niepełnosprawnych sporządzonej w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. w zakresie odnoszącym się do sposobu realizacji i zakresu usługi.
- przestrzegania zasady zrównoważonego rozwoju podczas realizacji usługi.

12. Zapłata wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę na wskazany przez niego rachunek bankowy, w terminie 21 dni od dnia doręczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT Zamawiającemu, przy czym Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia Zamawiającemu faktury w ciągu 7 dni od wykonania usługi, na adres:

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie
ul. Obywatelska 4, 20-092 Lublin

Dane do faktury:

Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie
ul. Obywatelska 4, 20-092 Lublin
NIP 712-193-69-39

13. Za dzień zapłaty uznany zostanie dzień obciążenia konta Zamawiającego.

14. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za faktycznie zrealizowaną usługę w zależności od ostatecznej liczby uczestników.

15. Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie nie wnosi przedpłat.

16. Zamawiający przewiduje kary umowne w przypadku niedotrzymania terminu realizacji.

17. Zamówienie jest w całości finansowane ze środków publicznych.