

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Spis treści

Opis przedmiotu zamówienia .....	1
1. Przedmiot zamówienia.....	3
2. Zakres merytoryczny szkolenia .....	3
Główny cel szkolenia .....	3
Poszerzenie wiedzy i kompetencji audytorów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania umożliwiającym sprawne i efektywne przeprowadzanie audytów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania. ....	3
Szczegółowe cele szkolenia.....	3
Program szkolenia .....	4
3. Forma szkolenia .....	4
Miejsce szkolenia .....	4
Metody nauczania, które należy wykorzystać podczas szkolenia .....	4
4. Termin realizacji zamówienia.....	4
Zakres czasowy realizacji całego zamówienia.....	4
Czas trwania - godziny pojedynczych szkoleń.....	5
Harmonogram pojedynczego dnia szkoleniowego.....	5
Harmonogram realizacji szkoleń .....	5
5. Uczestnicy szkoleń .....	5
Liczba grup szkoleniowych .....	5
Liczba uczestników .....	6
Charakterystyka uczestników szkoleń.....	6
Listy obecności .....	6
6. Materiały szkoleniowe .....	6
7. Certyfikaty .....	7
8. Egzamin .....	7
9. Ocena szkolenia.....	8
10. Koszt realizacji usługi.....	8
11. Płatność .....	8

12.	Etapy realizacji zamówienia .....	8
13.	Dostępne cyfrowo dokumenty – zalecane standardy.....	9

## 1. Przedmiot zamówienia

Przygotowanie i przeprowadzenie usługi szkoleniowej:

- I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10
- II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10 z akredytacją IRCA

## 2. Zakres merytoryczny szkolenia

Główny cel szkolenia

**I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10**

Nabywanie kompetencji przez audytorów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania, umożliwiających sprawne i efektywne przeprowadzanie audytów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania.

**II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10 z akredytacją IRCA**

Poszerzenie kompetencji audytorów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania umożliwiających sprawne i efektywne przeprowadzanie audytów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania.

Szczegółowe cele szkolenia

**I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015**

1. Zdobywanie przez audytorów kwalifikacji do prowadzenia audytów wewnętrznych w zakresie Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.
2. Zdobywanie wiedzy na temat celów i wymagań normy PN-EN-ISO 9001:2015-10.
3. Zdobywanie wiedzy w zakresie przygotowania do audytu, szczegółowego planowania audytu, listy pytań audytowych, prowadzenia audytów w odniesieniu do Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.
4. Zdobywanie wiedzy na temat dokumentowania audytu, poszukiwania dowodów, identyfikacji i klasyfikacji niezgodności oraz formułowania i dokumentowania niezgodności w odniesieniu do wymagań Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

**II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 z akredytacją IRCA**

1. Poszerzenie kwalifikacji do prowadzenia audytów zintegrowanego systemu zarządzania w zakresie Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.
2. Poszerzenie wiedzy w zakresie przygotowania do audytu, szczegółowego planowania audytu, listy pytań audytowych, metod i technik prowadzenia audytów w odniesieniu do Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.
3. Poszerzenie wiedzy na temat dokumentowania audytu, poszukiwania obiektywnych dowodów, pobierania próbek audytowych, klasyfikacji i dokumentowania niezgodności w odniesieniu do wymagań Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

#### Program szkolenia

1. Program szkolenia zostanie przygotowany osobno dla Gr. I oraz dla Gr. II.
2. Programy zostaną przygotowane przez Wykonawcę i zamieszczone w formularzu nadesłanej oferty.
3. Programy zostaną przygotowane na podstawie celów szczegółowych szkolenia dla Gr. I i Gr. II.
4. Po wyborze Wykonawcy programy zostaną dostosowane do potrzeb Zamawiającego, zdefiniowanych przez Wykonawcę podczas spotkania z Zamawiającym.
5. Ostateczna wersja programów zostanie przesłana do Zamawiającego najpóźniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.

### 3. Forma szkolenia

#### Miejsce szkolenia

1. Szkolenie zostanie zrealizowane w formie stacjonarnej w sali w Warszawie zapewnionej przez Zamawiającego, wyposażonej w sprzęt multimedialny do prowadzenia szkoleń.

#### Metody nauczania, które należy wykorzystać podczas szkolenia

1. wykłady;
2. ćwiczenia indywidualne i grupowe;
3. inne metody aktywizujące uczestników szkolenia, np. case study, dyskusje.

### 4. Termin realizacji zamówienia

#### Zakres czasowy realizacji całego zamówienia

grudzień 2023 r. – 15 marca 2024 r.

### Czas trwania - godziny pojedynczych szkoleń

#### **I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015**

1. 3 dni (w tym przeprowadzenie egzaminu);
2. 24 godziny dydaktyczne (1 080 minut);
3. szkolenie zostanie zrealizowane w podziale na 3 dni szkoleniowe po 8 godzin dydaktycznych (360 minut) z doliczeniem czasu na przerwę (60 minut) podczas każdego dnia (dzień po dniu, w dni robocze).

#### **II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 z akredytacją IRCA**

1. 5 dni (w tym przeprowadzenie egzaminu);
2. 40 godzin dydaktycznych (1 800 minut);
3. szkolenie zostanie zrealizowane w podziale na 5 dni szkoleniowe po 8 godzin dydaktycznych (360 minut) z doliczeniem czasu na przerwę (60 minut) podczas każdego dnia (dzień po dniu, w dni robocze).

### Harmonogram pojedynczego dnia szkoleniowego

1. rejestracja na szkolenie: 8:00-8:30;
2. czas trwania szkolenia – 8 godzin dydaktycznych: 8:30-15:30, w tym przerwy podczas szkolenia: 2 przerwy po 15 minut, 1 przerwa 30-minutowa.
3. 15:30-16:00: podsumowanie szkolenia.

### Harmonogram realizacji szkoleń

Szkolenie zostanie zrealizowane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Zamawiającego i Wykonawcę, który będzie stanowił załącznik do zawartej umowy;

## 5. Uczestnicy szkoleń

### Liczba grup szkoleniowych

2 grupy szkoleniowe:

1. I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015
2. II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 z akredytacją IRCA

### Liczba uczestników

1. I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 – **maksymalnie 12 osób**
2. II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 z akredytacją IRCA – **maksymalnie 13 osób**

### Charakterystyka uczestników szkoleń

#### **I grupa: Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015**

- Szkolenie przewidziane jest dla pracowników Urzędu,
- Szkolenie adresowane jest do grupy zamkniętej audytorów wewnętrznych, którzy nie uczestniczyli dotąd w szkoleniu na audytora wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

#### **II grupa: Audytor wiodący Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015 z akredytacją IRCA**

- W szkoleniu będzie brała udział zarówno kadra kierownicza jak i pracownicy Urzędu,
- Szkolenie adresowane jest do grupy zamkniętej audytorów wewnętrznych, którzy odbyli już wcześniej szkolenie na audytora wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

### Listy obecności

Zamawiający podczas każdego dnia szkolenia sprawdzi listy obecności na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia.

## 6. Materiały szkoleniowe

1. Materiały szkoleniowe zostaną przygotowane przez Wykonawcę zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
2. Będą przygotowane w sposób poprawny merytorycznie, logicznie, stylistycznie i językowo, z dbałością o estetykę graficzną, będą przejrzyste od strony struktury, układu tekstu i treści, będą zawierały informację o autorze materiałów oraz miejsce na sporządzenie notatek podczas szkolenia.
3. Polecane jest aby, prezentacja multimedialna wykorzystywana podczas szkolenia była dostępna cyfrowo – zgodnie z pkt. 13 OPZ.
4. Wykonawca prześle Zamawiającemu do akceptacji materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, najpóźniej 5 dni roboczych przed terminem pierwszego szkolenia. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 2 dni roboczych dokonać

ewentualnych, zasugerowanych przez Zamawiającego zmian i przesłać materiały do powtórnej akceptacji.

5. Wykonawca przekaze Zamawiającemu jeden dodatkowy egzemplarz materiałów szkoleniowych w wersji papierowej do dokumentacji.
6. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia długopis.
7. Wykonawca przekaze Zamawiającemu materiały szkoleniowe w wersji papierowej dla wszystkich uczestników szkolenia oraz w wersji elektronicznej opatrzone klauzulą: „Materiały szkoleniowe wyłącznie do użytku służbowego pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie”, w celu ich przekazania pracownikom Urzędu. Elektroniczna wersja materiałów szkoleniowych powinna być dostępna cyfrowo (zgodnie z pkt. 13 OPZ – Dostępne cyfrowo dokumenty).

## 7. Certyfikaty

1. Wykonawca przygotowuje dla wszystkich uczestników certyfikaty w formie papierowej, które będą:
  - 1) zawierały informacje o zrealizowanym szkoleniu, co najmniej: imię i nazwisko uczestnika, program szkolenia, informację o terminie szkolenia oraz liczbie godzin dydaktycznych,
  - 2) poświadczały posiadanie uprawnień do prowadzenia audytów (Gr. I audytor wewnętrzny, Gr. II audytor wiodący).
2. Certyfikaty zostaną przygotowane zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, na podstawie listy uczestników szkolenia, po zdanym egzaminie.
3. Certyfikaty w wersji papierowej zostaną przesłane do Zamawiającego po zdanym egzaminie przez uczestników i w ciągu 7 dni roboczych od zakończenia szkolenia.

## 8. Egzamin

1. Zostanie przeprowadzony przez Wykonawcę w ostatnim dniu szkolenia, dla każdego uczestnika, w każdej z grup.
2. W przypadku niezdanego egzaminu, każdy uczestnik szkolenia będzie miał prawo do egzaminu poprawkowego, który odbędzie się w ciągu 7 dni roboczych od terminu pierwszego egzaminu.
3. Będzie uprawniał do otrzymania certyfikatu audytora wewnętrznego (przy Gr. I) i audytora wiodącego (przy Gr. II), jeśli jego wynik będzie pozytywny.
4. Zrealizowanie szkolenia i zdanie egzaminu, a także otrzymanie certyfikatu będzie uprawniało uczestnika do przeprowadzania audytów.

5. Będzie zakończony sporządzeniem protokołu przez Wykonawcę, zawierającego imienne zestawienie wyników egzaminu. Protokół zostanie przesłany na adres e-mail Zamawiającego, w formie zahasłowanej, opatrzonej podpisem elektronicznym. Zostanie on przesłany Zamawiającemu w ciągu 5 dni roboczych od przeprowadzenia każdego z egzaminów.

## 9. Ocena szkolenia

Szkolenie, w tym jego prowadzenie przez trenera, zostanie ocenione przez uczestników, na potrzeby Zamawiającego. Oceny dokona Zamawiający.

## 10. Koszt realizacji usługi

1. koszt przeprowadzenia szkolenia dla Gr. I oraz Gr. II należy wykazać w nadesłanej ofercie – formularz oferty;
2. koszt zawiera wszelką pracę Wykonawcy składającą się na przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia, w tym koszt wynagrodzenia trenera, przygotowania pytań egzaminacyjnych i przeprowadzenia egzaminu, przygotowania materiałów szkoleniowych, protokołu i certyfikatów;
3. szkolenie stanowi element kształcenia zawodowego pracowników i będzie finansowane w 100 % ze środków publicznych;
4. w przypadku zastosowania zwolnienia z VAT w formularzu oferty należy podać cenę ze stawką zwolnioną z VAT; określenie prawidłowego opodatkowania świadczonych usług należy do sprzedawcy usługi;
5. koszt realizacji usługi nie ulegnie zmianie do końca trwania umowy.

## 11. Płatność

1. Zamawiający wypłaci Wykonawcy wynagrodzenie w kwocie nie wyższej niż wskazana w nadesłanej przez wybranego Wykonawcę ofercie;
2. płatność będzie dokonana na podstawie faktury/rachunku dostarczonego przez Wykonawcę do siedziby Zamawiającego w formie papierowej lub elektronicznej, w terminie 14 dni od doręczenia prawidłowo wystawionej faktury/rachunku;
3. Wykonawca jest uprawniony do dostarczenia faktury/rachunku za realizację szkolenia dla Gr. I i Gr. II nie wcześniej niż po przeprowadzeniu szkoleń, przeprowadzeniu egzaminów i po dostarczeniu do siedziby Zamawiającego protokołu z egzaminów, certyfikatów w wersji papierowej, materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej oraz papierowej.

## 12. Etapy realizacji zamówienia

Realizacja przedmiotu zamówienia będzie obejmowała następujące etapy:

1. informacja o wyborze oferty;



2. spotkanie Wykonawcy i Zamawiającego w celu doprecyzowania programu szkolenia (możliwa forma online) oraz aktualizacja programu szkolenia przez Wykonawcę w celu dostosowania go do potrzeb Zamawiającego;
3. przesłanie przez Wykonawcę ostatecznej wersji programu;
4. ustalenie harmonogramu realizacji szkoleń;
5. podpisanie umowy zawierającej program szkolenia i harmonogram;
6. przesłanie przez Wykonawcę materiałów szkoleniowych;
7. przeprowadzenie szkoleń;
8. przeprowadzenie egzaminu;
9. dostarczenie protokołu i certyfikatów nadających uprawnienia audytorów wewnętrznych i wiodących;
10. dostarczenie faktury/rachunku.

### 13. Dostępne cyfrowo dokumenty – zalecane standardy

1. dokumenty przygotowujemy dla odbiorców o różnych możliwościach postrzegania, dlatego musimy dbać o ich dostępność dla każdego, w tym osób z niepełnosprawnościami, np. osób niewidomych i słabowidzących;
2. każdy dokument przygotowany dla potrzeb realizacji zamówienia należy opracować z należytą starannością (przygotowanie treści w sposób najlepszy z możliwych, z dbałością o poprawność pod względem treści i formy) zgodnie z zasadami:
  - użyteczności: treść jest użyteczna (potrzebna), gdy zwiększa skuteczność działania odbiorcy, pomaga załatwić jego sprawy, wykonać obowiązki, uniknąć konsekwencji;
  - istotności: treść jest istotna (przydatna), gdy może mieć rzeczywisty wpływ na decyzje informowanych bądź konsekwencje, jakim mogą podlegać;
  - rzetelności: treść jest rzetelna (solidna), jeśli obiektywnie i bezstronnie prezentuje stan rzeczy, odpowiada faktom, zawiera komplet informacji i jest zgodna ze stanem prawnym;
  - aktualności: treść jest aktualna, gdy przedstawiony w niej stan rzeczy istnieje albo obowiązuje w danej chwili;
  - spójności: treść jest spójna, jeśli wszystkie jej elementy są ze sobą logicznie powiązane, dotyczą tego samego tematu;
  - dostępności: treść jest dostępna, gdy może być postrzegana, przeglądana i rozumiana przez odbiorców, niezależnie od ich cech lub niepełnosprawności, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu.
3. w dokumentach zalecane jest:

- używać czcionki dostępnej, tzw. bezszeryfowej, na przykład Calibri, Arial o wielkości co najmniej 11 pkt;
  - stosować interlinię „wielokrotną” z odstępem między 1,08 – 1,3 i zachowywać między akapitami odstęp wielkości 10-12 punktów;
  - ustawić lewy margines szerszy od marginesu z prawej strony;
  - dzielić tekst na akapity i części zatytułowane nagłówkami;
  - stosować do 80 znaków w wierszu;
  - wyrównać tekst do lewej krawędzi (nie należy justować tekstu);
  - stosować wyrazy bez podziału (nie dzielić wyrazów);
- wykorzystać listę z punktoremami lub numerowaną, jeżeli stosujemy wyliczenie;
  - wybierać wysoki kontrast czcionki do tła;
  - umieszczać opis alternatywny do wszystkich elementów graficznych;
  - prezentować dane w formie tabelarycznej tylko jeżeli to konieczne – należy tworzyć wyłącznie proste tabele;
  - oznaczyć wiersz nagłówkowy lub kolumnę nagłówkową w tabeli;
  - unikać wstawiania niezrozumiałych hiperłączy (i opisywać odnośniki);
  - wpisać tytuł i autora dokumentu w menu Plik, w zakładce Informacje, w sekcji Właściwości, w polu Tytuł i Autor;
- 4. prezentacje multimedialne wykorzystywane podczas szkolenia powinny być przygotowane zgodnie z zasadami dostępności, m.in. odpowiedni rodzaj i wielkość czcionki, zachowany kontrast tekstu i tła, wolno zmieniające się slajdy, bez dodatkowych efektów wizualnych itd.;**
5. prezentowane materiały wideo powinny być opatrzone napisami;
6. obowiązki związane z zapewnieniem dostępności określa Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (Dz. U. 2020 poz.1062).