

Załącznik 1. OPIS I ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Znak sprawy: DPP.2610.15.2023

1. NAZWA I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie pakietu materiałów edukacyjnych, narzędzi i metod dotyczących prowadzenia biznesu online w procesie wdrażania akcji pilotażowej „Strategie i modele biznesu zdalnego: budowanie relacji z klientami w biznesie online” w ramach projektu DISTANCE LAB- Remote Service Hub for SME's and Public Sector. Materiały edukacyjne w postaci teorii, opisu dobrych praktyk, pytań quizowych oraz materiałów video stanowiąc będą pakiet warsztatowy umieszczony docelowo na tworzonej w projekcie platformie cyfrowej Distance Lab Hub dostępnej jako baza wiedzy na temat prowadzenia biznesu na odległość.

2. ŹRÓDŁO FINANSOWANIA

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu DISTANCE LAB- Remote Service Hub for SME's and Public Sector. Akronim projektu: DISTANCE LAB, numer umowy #C006. Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Interreg Baltic Sea Programme 2021-2027 i realizowany jest w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2025.

3. SPOSÓB I ZAKRES REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Obowiązki Wykonawcy:

3.1. Zamówienie realizowane przez Wykonawcę przewiduje konsultacje merytoryczne, opracowania specjalistyczne materiałów związanych z wdrażaniem działań pilotażowych prowadzonych przez Rzeszowską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. oraz partnerów międzynarodowych z regionu Morza Bałtyckiego w projekcie DISTANCE LAB. Przygotowane wyżej wymienione treści będą testowane i konsultowane w działaniu pilotażowym oraz będą poddane ewaluacji pod kątem merytorycznym przez partnerów projektu i firmy prowadzące biznes online z krajów partnerskich. Po sporządzonym w pilotażu raporcie na temat treści i zaleceń wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia uzgodnionych poprawek/zmian co do treści lub sposobu wykonania przedmiotu zamówienia.

3.2. Ostateczną wersję opracowanych według przedmiotowego zamówienia materiałów stanowić będzie 16 godzinny warsztat w języku angielskim do samodzielnej nauki zamieszczony na platformie cyfrowej Distance Lab Hub dostępnej jako baza wiedzy na temat prowadzenia biznesu na odległość, która powstanie w końcowej fazie realizacji projektu i będzie ogólnodostępnym źródłem wiedzy dla zainteresowanych prowadzeniem biznesu w formie zdalnej.

3.3. W ramach opracowanie pakietu materiałów edukacyjnych, narzędzi i metod dotyczących prowadzenia biznesu online w procesie wdrażania akcji pilotażowej „Budowanie relacji z klientami w biznesie online” wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) Opracowania scenariusza/ankiety/metodologii i pytań badawczych w języku polskim i angielskim do przeprowadzenia badania potrzeb i problemów przedsiębiorców prowadzących biznes online w szczególności w zakresie budowania relacji z klientami, utrzymania relacji w biznesie na odległość, marketingu relacji procesie obsługi klienta i zarządzania relacjami w kryzysie,

- 2) Rekrutacji 6-10 firm i przeprowadzenie opisanego w pkt. 1 badania potrzeb i problemów przedsiębiorców prowadzących biznes online,
- 3) Sporządzenia analizy i raportu z przeprowadzonego badania (w języku polskim i angielskim) i na podstawie analizy danych zastanych opracowanie raportu badawczego z przeprowadzonego badania wraz z celami edukacyjnymi dla pakietu merytorycznych materiałów edukacyjnych, szczegółowym programem wraz z podziałem godzinowym i proponowanymi narzędziami edukacyjnymi,
- 4) Przygotowania materiałów edukacyjnych w języku polskim i angielskim: czterech części kursu w podziale na część teoretyczną, opis zidentyfikowanych dobrych praktyk, pytań quizowych i scenariuszy materiałów video dotyczących budowania relacji z klientami, utrzymania relacji w biznesie na odległość, marketingu relacji procesie obsługi klienta i zarządzania relacjami w kryzysie. Materiał ma uwzględniać także zbadane wcześniej potrzeby przedsiębiorców w tym zakresie. Poszczególne części materiałów edukacyjnych mają zawierać:

- Część teoretyczna- minimum 35 stron A4 teorii dotyczących specyfiki budowania relacji z klientami w biznesie online, marketingu relacji online, utrzymania relacji, procesu obsługi klienta i zarządzania relacjami w kryzysie zarówno w biznesie online typu B2B oraz B2C. Część teoretyczna ma być oparta o najnowszą dostępną wiedzę, zaktualizowaną o nowe trendy i rekomendacje tej branży,

- Dobre praktyki- przedstawienie i opisanie minimum 4 dobrych praktyk związanych ze skutecznym utrzymaniem/prowadzeniem działalności biznesowej online w relacji z klientami- w formie opisowej lub spisanego wywiadu z prowadzącym działalność biznesową online – dobre praktyki mogą pochodzić z Polski lub innych krajów europejskich,

- Gra lub quiz wiedzy i case study- scenariusz quizu wiedzy, case study, lub scenariusz interaktywnej gry w języku angielskim sprawdzającej wiedzę związaną z prowadzeniem działalności biznesowej online (np. w oparciu o metody wspierane przez H5P.org),

- Materiał Video- przygotowanie treści- scenariusza video w języku angielskim (3 video po min.3 minuty każdy lub jedno video ok. 6 min.) na podstawie zgromadzonych w wymienionych powyżej treści- celem krótkich materiałów video będzie podsumowanie treści i materiałów kursu. Wykonawca zobowiązany jest do zaprojektowania scenariusza treści video, przedmiot zamówienia NIE obejmuje nagrania video.

- Testy oceny nauki – minimum 5 pytań do każdego modułu.

5) Przygotowane wyżej wymienione treści będą konsultowane w działaniu pilotażowym i będą poddane ewaluacji pod kątem merytorycznym przez partnerów projektu i firmy prowadzące biznes online z krajów partnerskich.

Po sporządzonym w pilotażu raporcie na temat treści i zaleceń wykonawca zobowiązany jest to wprowadzenia uzgodnionych poprawek/zmian co do treści lub sposobu wykonania przedmiotu zamówienia.

3.4. Ostateczną wersją wymienionych powyżej materiałów edukacyjnych stanowić będzie 16 godzinny warsztat w języku angielskim do samodzielnej nauki zamieszczony na platformie cyfrowej Distance Lab Hub dostępnej jako baza wiedzy na temat prowadzenia biznesu na odległość, która powstanie w końcowej fazie realizacji projektu I będzie ogólnodostępnym źródłem wiedzy dla zainteresowanych prowadzeniem biznesu w formie zdalnej.

4. Terminy realizacji przedmiotu zamówienia:

<p>Opracowanie scenariusza/ankiety/metodologii i pytań badawczych do przeprowadzenia badania potrzeb i problemów przedsiębiorców prowadzących biznes online w szczególności w zakresie budowania relacji z klientami, utrzymania relacji w biznesie na odległość, marketingu relacji procesie obsługi klienta i zarządzania relacjami w kryzysie.</p>	
<p>Rekrutacja 5-10 firm z sektora MŚP i przeprowadzenie badania potrzeb i problemów przedsiębiorców prowadzących biznes online.</p>	<p>Do 25.07.2023</p>
<p>Sporządzenie analizy i raportu z przeprowadzonego badania i na podstawie analizy danych zastanych i opracowanie raportu badawczego z przeprowadzonego badania wraz z celami edukacyjnymi dla pakietu merytorycznych materiałów edukacyjnych.</p>	
<p>Przygotowanie materiałów edukacyjnych w języku angielskim: czterech części kursu w podziale na część teoretyczną, opis zidentyfikowanych dobrych praktyk, pytań quizowych i scenariuszy materiałów video dotyczących budowania relacji z klientami, utrzymania relacji w biznesie na odległość, marketingu relacji procesie obsługi klienta i zarządzania relacjami w kryzysie.</p>	<p>Do 20.12.2023</p>

5. POZOSTAŁE OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO I WYKONAWCY

- 5.1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność merytoryczną informacji zawartych w przekazanych materiałach.
- 5.2. Opracowane na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia materiały muszą zostać przesłane w wersji elektronicznej w celu akceptacji i ewentualnej modyfikacji, w terminie do 5 dni roboczych przed terminem zakończenia realizacji zamówienia.

- 5.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia uwag do opracowanych przez Wykonawcę materiałów dla każdego zadania danej części przedmiotu zamówienia w terminie do 2 dni roboczych od daty otrzymania pierwszej wersji materiałów, a Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia powyższych zmian, o które wnioskuje Zamawiający do ostatecznej wersji w celu jej zatwierdzenia, maksymalnie do 2 dni roboczych po otrzymaniu uwag od Zamawiającego.
- 5.4. Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o wszelkich opóźnieniach, które mogą wystąpić w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia.
- 5.5. Wykonawca zobowiązany jest do wzięcia udziału w wewnętrznych spotkaniach z Zamawiającym celem bieżących konsultacji, omówienia postępu prac oraz ich zgodności z harmonogramem realizacji poszczególnych części zamówienia, organizowanych według potrzeb (spotkanie online lub spotkanie w siedzibie RARR S.A.)
- 5.6. Przygotowane wyżej wymienione treści będą konsultowane w działaniu pilotażowym i będą poddane ewaluacji pod kątem merytorycznym przez partnerów projektu i firmy prowadzące biznes online z krajów partnerskich. Po sporządzeniu w pilotażu raportu na temat treści i zaleceń wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia uzgodnionych poprawek/zmian co do treści lub sposobu wykonania przedmiotu zamówienia.
- 5.7. Z związku z przetwarzaniem danych osobowych przedsiębiorców biorących udział w realizacji zamówienia Wykonawca zapewni ochronę ich danych osobowych zgodnie z treścią umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której zawarcia nie może odmówić. Ww. Umowa zostanie zawarta na etapie realizacji zamówienia.
- 5.8. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przedsiębiorców biorących udział w realizacji zamówienia, którą należy zawrzeć na etapie realizacji zamówienia stanowi załącznik nr do umowy.

6. KRYTERIA OBLIGATORYJNE UPOWAŻNIAJĄCE DO ZŁOŻENIA OFERTY

O zamówienie i jego wykonanie mogą ubiegać się osoby, które spełniają następujące wymagania:

- 6.1. Posiadają wykształcenie wyższe.
- 6.2. Posiadają odpowiednią wiedzę w zakresie specyfiki prowadzenia biznesu zdalnego, budowania relacji z klientami i strategii marketingowych biznesu online.
- 6.3. Posiadają co najmniej 3 letnie doświadczenie i wiedzę merytoryczną w obszarze szkoleń/doradztwa w zakresie przedsiębiorczości w tym MŚP. Doświadczenie powinno być udokumentowane co najmniej bezpośrednią i osobistą pracą z przedsiębiorstwami typu MŚP, pracą na uczelni wyższej związanej m.in. z obszaru prowadzenia biznesu i zarządzania MŚP- wymagana deklaracja – oświadczenie pisemne.
- 6.4. Posiadają umiejętność posługiwania się językiem angielskim w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację dotyczącą tematyki projektu.

7. KOD CVP

CPV 71241000-9 Studia wykonalności, usługi doradcze, analizy
CPV 71620000-0 Usługi analizy

8. KRYTERIA WYBORU OFERTY

- 8.1. Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następujących kryteriów:
cena - waga 100%
- 8.2. Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
- 8.3. Ofertę należy złożyć na załączonym formularzu (załącznik nr 2)
- 8.4. Oferty złożone w innej formie lub niekompletne nie będą podlegały ocenie.
- 8.5. Oferty otrzymane po wyznaczonym terminie nie będą rozpatrywane.
- 8.6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania bez podania przyczyn.
- 8.7. Tryb udzielania odpowiedzi na zapytania oferentów wyłącznie za pośrednictwem platformy zakupowej oraz e-maila.

9. KONTAKT Z WYKONAWCĄ

Osobami upoważnionymi do kontaktu z Wykonawcami są:

Pani Agata Ziemiakowicz (17) 86 76 216; e-mail: aziemiakowicz@rarr.rzeszow.pl oraz

Pani Małgorzata Kilian (17)86 76 229, email: mkilian@rarr.rzeszow.pl

10. KLAUZULA INFORMACYJNA

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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.U.UE.L.2016.119.1) – Rzeszowska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. informuje, że:

1) Administratorem Państwa danych osobowych w rozumieniu 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”) jest: Rzeszowska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. ul. Szopena 51, 35-959 Rzeszów, e-mail: sekretariat@rarr.rzeszow.pl.

2) W sprawach związanych z Państwa danymi osobowymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, wysyłając e-mail na adres: iod@rarr.rzeszow.pl.

3) Państwa dane osobowe przetwarzane będą:

a) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w celu przeprowadzenia postępowania

o udzielenie zamówienia pod nazwą opracowanie pakietu materiałów edukacyjnych, narzędzi i metod dotyczących prowadzenia biznesu online w procesie wdrażania akcji pilotażowej „Strategie i modele biznesu zdalnego: budowanie relacji z klientem w biznesie online” w ramach projektu DISTANCE LAB – Remote Service Hub for SME’s and Public Sector, znak sprawy DPP.2610.15.2023, do którego nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 11.09.2019r. Prawo zamówień publicznych, a które prowadzi się w oparciu o obowiązujące u Administratora procedury udzielania zamówień poniżej 130 tys. zł,

b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO - w celu ewentualnego zawarcia i realizacji umowy w związku z udzieleniem zamówienia,

c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - w celu wykonania ciążących na Administratorze obowiązków prawnych, w tym dotyczących faktur i innych dokumentów związanych

z zobowiązaniami podatkowymi oraz obowiązków archiwizacyjnych,

d) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO - w celu ustalenia, dochodzenia lub odpięcia roszczeń przysługujących Administratorowi w związku z zawartą umową.

4) Odbiorcami Państwa danych osobowych będą m. in.:

a) osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania

o udzielenie zamówienia,

b) podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi prawne, informatyczne, hostingowe, księgowo-finansowe, kurierskie i pocztowe oraz inne, z którymi Administrator zawrze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, właściciel platformy zakupowej, na której Administrator prowadzi postępowania o udzielenia zamówienia i jego podwykonawcy lub właściciel Bazy Konkurencyjności, na której prowadzi się postępowanie o udzielenie zamówienia,

c) instytucja certyfikująca wydatki ponoszone w ramach projektu tj. Centrum Projektów Europejskich, Joint Secretariat Interreg Baltic Sea (Instytucja Zarządzająca), instytucje kontrolujące oraz podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi prawne, informatyczne, finansowo księgowo oraz pocztowo-kurierski, a ponadto podmioty będące administratorem systemu wspierającego zarządzanie, monitorowanie oraz rozliczanie Projektu pn. „DISTANCE LAB -Remote Service Hub for SME’s and Public Sector a także Partnerzy Projektu. Akronim projektu DISTANCE LAB, numer umowy #C006. Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Interreg Baltic Sea Programme 2021-2027 i realizowany jest w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2025..

5) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub dłużej ze względu na obowiązującą u Administratora Instrukcję Kancelaryjną obejmującą Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt nie dłużej jednak niż do zakończenia trwania projektu oraz okresu jego trwałości przez okres co najmniej 5 lat licząc od dnia 31 grudnia 2015 po przedłożeniu do komisji europejskiej wniosku o płatność przez Instytucję Zarządzającą programem Interreg Baltic Sea, który zawiera ostatecznie wydatki projektu po jego zakończeniu.

6) Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia i ewentualnego zawarcia i realizacji umowy.

7) Mając na uwadze powyższe przysługuje Państwu prawo do:

a) żądania uzyskania informacji czy dane osobowe są przez Administratora przetwarzane, a jeżeli tak również prawo do ich dostępu;

b) żądania od Administratora niezwłocznego sprostowania danych osobowych, które są nieprawidłowe, a z

- uwzględnieniem celów przetwarzania mają również Państwo prawo żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych;
- c) żądania od Administratora niezwłocznego usunięcia danych osobowych,
 - d) żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych osobie,
 - e) żądania od Administratora przeniesienia danych osobowych,
 - f) wniesienia sprzeciwu w przypadku, gdy Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
 - g) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznacie Państwo, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa;
 - 8) W odniesieniu do Państwa danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
 - 9) Administrator nie planuje przekazywać Państwa danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.