Znak sprawy: MCPS.ZP/KBCH/351-63/2022 TP/U/S **Załącznik nr 1 do SWZ**

MCPS.BS-I/ZM/351-9/2022

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest organizacja dwudniowego szkolenia stacjonarnego pt.: „Praca z trudnym i agresywnym klientem – rozpoznanie i sposoby komunikacji".

1. Zamawiający

Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 80/82, 00-844 Warszawa, NIP: 5262380101, REGON: 016122452 zwane w dalszej części „Centrum".

2. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie praktycznej wiedzy, pozwalającej na opanowanie agresywnego zachowania u podopiecznego. Poznanie źródeł agresji oraz sposobów przeprowadzania wywiadu z agresywnym podopiecznym. Kształtowanie sposobów postępowania z osobami przejawiającymi agresję poprzez stosowanie określonych zasad. Kształtowanie umiejętności radzenia sobie z zachowaniami trudnymi.

3. Odbiorcy szkolenia

3.1. Osoby zatrudnione między innymi w instytucjach pomocy i integracji społecznej, kuratorzy, policjanci, pracownicy oświaty, służby zdrowia, członkowie komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, przedstawiciele organizacji pozarządowych itp.

3.2. Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą pracować na terenie województwa mazowieckiego.

3.3. Planowane jest przeszkolenie 25 uczestników.

3.4. Zamawiający określi ostateczną liczbę uczestników szkolenia najpóźniej na 5 dni roboczych przed terminem realizacji szkolenia. Liczba uczestników szkolenia może zmniejszyć się maksymalnie o 6 osób, w stosunku do liczby podanej w pkt 3.3.

4. Proponowany zakres tematyczny szkolenia

4.1. Agresja – definicja.

4.2. Agresja: reakcja na sytuacje trudną.

4.3. Podstawowe zasady kontaktu z agresywnym podopiecznym.

4.4. Komunikacja z trudnym i agresywnym klientem.

4.5. Opieka nad agresywnym podopiecznym.

4.6. Zasady organizacji otoczenia terapeutycznego w celu ograniczenia agresji.

4.7. Przykłady trudnych zachowań i jak efektywnie je definiować.

4.8. Podstawowe obszary zaburzeń zachowania.

4.9. Konstruktywna konfrontacja interpersonalna i jej zastosowanie.

4.10. Asertywność w kontakcie z trudnym klientem.

4.11. Konkretne techniki reagowania na zachowania trudnego i agresywnego klienta.
4.12. Budowa scenariuszy pracy z trudnymi klientami.
4.13. Podsumowanie – dyskusja.

5. Metody przeprowadzenia szkolenia

5.1. Szkolenie przeprowadzone będzie w formie wykładu i dyskusji, z wykorzystaniem technik multimedialnych. Wykład powinien aktywizować uczestników szkolenia.
5.2. Podczas szkolenia zostanie przeprowadzony pre-test, post-test i ankieta ewaluacyjna.

6. Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia

6.1. Realizacja przedmiotu zamówienia planowana jest w terminie od 1 października 2022 roku do 15 listopada 2022 roku.
6.2. W terminie 3 dni roboczych od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję miejsca i terminu organizacji szkolenia.
6.3. Szkolenie odbędzie się w dzień roboczy, tj. w dniach od poniedziałku do piątku - dwa następujące po sobie dni (jeden nocleg).
6.4. Czas trwania jednej edycji szkolenia – 16 godzin dydaktycznych (1 godz. = 45 min.).
6.5. W przypadku wprowadzenia na terenie kraju stanu zagrożenia epidemicznego SARS-CoV-2 Zamawiający zastrzega sobie możliwość całkowitej rezygnacji z organizacji szkolenia, najpóźniej na 5 dni roboczych przed planowaną datą szkolenia bez ponoszenia konsekwencji finansowych ze strony Zamawiającego. Rezygnacja ze szkolenia musi być poparta odgórnymi wytycznymi dla regionu województwa mazowieckiego.

7. Zakres zamówienia

7.1. Organizacja dwudniowego szkolenia stacjonarnego pt. „Praca z trudnym i agresywnym klientem – rozpoznanie i sposoby komunikacji" (25 osób).
7.2. Zapewnienie dwóch trenerów (co najmniej), którzy posiadają minimum wykształcenie wyższe II stopnia (tytuł magistra) oraz posiadają co najmniej 40 godzin dydaktycznych doświadczenia w prowadzeniu seminariów, szkoleń lub warsztatów z zakresu tematycznego, w którym to trener został wskazany do wykonania zamówienia, zrealizowanych w ciągu ostatnich dwóch lat przed upływem terminu składania ofert. (Wykonawca zapewnia wynagrodzenie trenera oraz inne usługi związane z jego udziałem w szkoleniu).
7.3. Doprecyzowanie i wydrukowanie programu szkolenia (druk w ilości 25 sztuk). Na programie szkolenia musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, daty, logotypów Zamawiającego - Centrum i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
7.4. Przygotowanie prezentacji (40 – 90 slajdów), która zawierać będzie skrót informacji merytorycznych dotyczących podanego zakresu tematycznego. Na pierwszej stronie prezentacji musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, data, logotypy Zamawiającego - Centrum i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej. Pierwsza strona prezentacji nie może zawierać logo Wykonawcy lub informacji o nim. Zaprezentowany materiał musi być spójny, z jednolitą czcionką, oraz podanymi

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

informacjami o wykorzystaniu materiałów źródłowych, w tym opracowań, aktów prawa, komentarzy, artykułów etc.

7.5. Wydrukowanie i przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej ze szkolenia, według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego (druk w ilości 25 sztuk).

7.6. Opracowanie, wydrukowanie i przeprowadzenie pre-testów (druk w ilości 25 sztuk). Pre-testy muszą być oznakowane logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze.

7.7. Opracowanie, wydrukowanie i przeprowadzenie post-testów (druk w ilości 25 sztuk). Post-testy muszą być oznakowane logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze.

7.8. Uzupełnienie i wydrukowanie zaświadczenia dla uczestników o ukończeniu szkolenia (druk w ilości 25 sztuk), dwustronnie zadrukowane według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego. Zaświadczenie w formacie A4, wydrukowane w kolorze 4+4 na papierze białym min. 240 g. Na zaświadczeniu musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, daty, logotypów Zamawiającego - Centrum i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, a także program szkolenia.

7.9. Opracowanie i wydrukowanie (w ilości 25 sztuk) kompendium wiedzy. Druk kolor max. 10 kartek, na papierze formatu A4 o gramaturze min. 80 g/m^2. Materiały muszą być połączony w sposób trwały. Na pierwszej stronie kompendium wiedzy musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, daty, logotypów Zamawiającego - Centrum i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

7.10. Przygotowanie identyfikatorów dla wszystkich uczestników szkolenia. Identyfikator w formie plakietki w formacie max. 10 cm x 6 cm(+/- 0,5 cm). Wydrukowany w kolorze 4+0 na papierze satynowym białym 160 g, jednostronnie zadrukowany (tytuł szkolenia, data, logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze oraz imię i nazwisko).

7.11. Wykonawca zapewni „smycze" dla wszystkich uczestników szkolenia w kolorze granatowym o szerokości 10 mm, z nadrukiem logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze.

7.12. Wykonawca zapewni jednokolorowe stonowane torby bawełniane dla wszystkich uczestników szkolenia, o wymiarach min. 37x41 cm (tolerancja każdego wymiaru ± 2 cm). Torby muszą być oznakowane logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze.

7.13. Wykonawca zapewni pendrive dla wszystkich uczestników szkolenia, o pojemności 32 GB. Każdy pendrive musi być oznakowany logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze. Pendrive powinien zawierać nagraną prezentację dotyczącą przeprowadzanego szkolenia.

7.14. Wykonawca zapewni notatniki dla wszystkich uczestników szkolenia, w formacie A5, papier biały w kratkę, 50 arkuszy, spirala z lewej strony, tekturowa obustronna okładka. Okładka w kolorze 4+0, musi zawierać tytuł szkolenia, logotypy Zamawiającego - Centrum i Marki Mazowsze.

7.15. Wykonawca zapewni długopis w obudowie metalowej, w kolorze białym, znakowanej metodą grawerów laserowych, logo Zamawiającego – Centrum i Marki Mazowsze dla wszystkich uczestników szkolenia.

7.16. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji program szkolenia, prezentację oraz użyte w niej materiały dydaktyczne, pre-test, post-test, kompendium wiedzy, wzór identyfikatorów, smyczy, toreb bawełnianych, pendrive, notatników, długopisów oraz wzór wypełnionego zaświadczenia nie później niż na 10 dni roboczych przed terminem szkolenia.

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

7.17. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanych materiałów, o których mowa w punkcie 7.16, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.

7.18. Poprawione materiały zgodnie z uwagami/zastrzeżeniami wniesionymi przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż na 2 dni robocze, liczone od dnia ich otrzymania.

7.19. Po akceptacji ze strony Zamawiającego materiałów wymienionych w punkcie 7.16., Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania akceptacji projektów materiałów zawierających logo Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, w Biurze Promocji Centrum przesyłając je na adres marka.mcps@mcps.com.pl. Natomiast materiały zawierające logotyp Marki Mazowsze akceptuje Biuro Marki i Wizerunku Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, siw@mazovia.pl. Wykonawca po uzyskaniu niezbędnych zgód drogą e-mail, a przed realizacją i upowszechnieniem materiałów, musi przedstawić Zamawiającemu oficjalne dokumenty potwierdzające uzyskanie akceptacji. Po przedstawieniu dokumentu potwierdzającego akceptację, Zamawiający uzna proces uzgodnień za zakończony.

7.20. Wytyczne do stosowania logotypu Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej dostępne są na stronie www.mcps.com.pl w zakładce „Dla mediów" - „Marka MCPS", a logotyp Marki Mazowsze, na stronie internetowej www.mazovia.pl w zakładce „Marka Mazowsze".

7.21. Wykonawca zapewnia maseczki oraz płyny do dezynfekcji.

7.22. Wykonawca zapewni tablicę flipchart z flamastrami.

8. Miejsce szkolenia

8.1. Wykonawca zapewni obiekt, w którym odbędzie się szkolenie. Obiekt musi spełniać standardy co najmniej trzygwiazdkowego hotelu zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017, poz. 2166 § 2 ust. 2 pkt 1).

8.2. Obiekt musi znajdować w odległości geograficznej nie większej niż 10 kilometrów od siedziby Zamawiającego.

8.3. Wykonawca przygotuje salę szkoleniową z miejscami siedzącymi dla wszystkich uczestników szkolenia.

8.4. Sala szkoleniowa musi być przestronna, zapewniać widoczność dla wszystkich uczestników szkolenia. Musi posiadać sprawną klimatyzację i ogrzewanie, dostosowane do liczby uczestników. Wymagana powierzchnia sali to co najmniej 1,5 m² na osobę. Dodatkowo sala musi spełniać aktualne wymogi bezpieczeństwa i higieny pracy. W przypadku wystąpienia obostrzeń pandemicznych sala musi spełniać wymogi dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów.

8.5. Wykonawca zapewni miejsca do siedzenia (tapicerowane) wraz ze stołami dla wszystkich uczestników szkolenia.

8.6. Stół dla trenerów – prostokątny wraz z 4 krzesłami.

8.7. Sala szkoleniowa powinna być wyposażona w odpowiednie oświetlenie i nagłośnienie np. system odpowiadający parametrami i specyfikacją systemom typu BoseL1, L'acoustic X12. Wykonawca zapewni min. 2 mikrofony bezprzewodowe dla osób prowadzących.

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

8.8. Sala szkoleniowa musi być wyposażona w sprzęt umożliwiający odtworzenie prezentacji multimedialnych:
- laptop z zainstalowanym pakietem MS Office (w szczególności Power Point), programem do odczytu plików PDF, plików filmowych oraz z dostępem do Internetu,
- ekran główny,
- rzutnik multimedialny.

8.9. Wykonawca zapewni punkt dostępowy Wi-Fi do wyłącznego użycia przez trenerów szkolenia (hasło zabezpieczone protokołem WPA2). Punkt dostępowy musi spełniać przynajmniej jeden z przedstawionych standardów należących do grupy IEEE 802.11: g/n/ac.

8.10. Sala szkoleniowa musi posiadać przestronne, specjalnie wyznaczone miejsce na organizację serwisu kawowego.

8.11. Uczestnicy w trakcie szkolenia muszą mieć zapewniony dostęp do węzła sanitarnego oraz oddzielnej sali umożliwiającej swobodną konsumpcję śniadania, obiadów i kolacji.

8.12. Wykonawca zapewni 2 miejsca parkingowe na czas trwania szkolenia (dla pojazdów osobowych), położonych przy nieruchomości, w której odbywać się będzie szkolenie.

8.13. Cały obiekt, w którym organizowane będzie szkolenie, w tym wjazd do budynku, sala szkoleniowa, toalety, stoliki obiadowe i kawowe, musi być dostosowany na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami.

8.14. Miejsca zakwaterowania wszystkich uczestników szkolenia, sala szkoleniowa oraz sala, w której będą podawane posiłki, muszą znajdować się w tym samym budynku lub w bezpośrednim sąsiedztwie.

8.15. Wykonawca zobowiązuje się do uprzątnięcia miejsca, w którym odbędzie się szkolenie, po jego zakończeniu.

9. Nocleg

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia noclegu dla wszystkich uczestników szkolenia, prelegentów oraz przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Wykonawca zapewni pokoje dwuosobowe oraz 2 pokoje jednoosobowe lub dwuosobowe do pojedynczego wykorzystania. Pokoje będą wyposażone w zaplecze sanitarne i dostęp do bezprzewodowego Internetu.

10. Wyżywienie

10.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić serwis kawowy dla wszystkich uczestników przez cały czas trwania szkolenia.

10.2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić śniadanie dla wszystkich uczestników w postaci „bufetu szwedzkiego" w drugim dniu szkolenia.

10.3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kolację dla wszystkich uczestników w postaci „bufetu szwedzkiego" z ciepłymi i zimnymi daniami, w pierwszym dniu szkolenia.

10.4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dwa obiady dla wszystkich uczestników, na ciepło, pierwszego i drugiego dnia szkolenia.

10.5. Serwis kawowy dostępny przez cały czas trwania szkolenia, w skład którego wchodzić będzie:
- kawa z zaparzacza lub ekspresu,
- wrzątek w termosach do dozowania,
- herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
- cukier biały i trzcinowy podawany w saszetkach,

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

- sok cytrynowy w pojemnikach min. 7 g,
- mleko/śmietanka do kawy w pojemnikach min. 10 g,
- soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 2 butelki na osobę),
- woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 2 butelki na osobę),
- trzy rodzaje ciast krojonych,
- trzy rodzaje ciastek,
- trzy rodzaje owoców.

10.6. Śniadanie w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w formie „bufetu szwedzkiego", w skład którego wchodzić będzie:

- pieczywo – trzy rodzaje do wyboru,
- masło,
- wędliny – trzy rodzaje do wyboru,
- sery – trzy rodzaje do wyboru,
- sałatki – dwa rodzaje do wyboru,
- warzywa – dwa rodzaje do wyboru,
- kawa z zaparzacza lub ekspresu,
- wrzątek w termosach do dozowania,
- herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
- cukier biały i trzcinowy podawany w saszetkach,
- sok cytrynowy w pojemnikach min. 7 g,
- mleko/śmietanka do kawy w pojemnikach min. 10 g,
- soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
- woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).

10.7. Kolacja w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w formie „bufetu szwedzkiego", w skład którego wchodzić będą:

- dwa dania ciepłe do wyboru, w tym jedno wegetariańskie,
- pieczywo – trzy rodzaje do wyboru,
- masło,
- wędliny – trzy rodzaje do wyboru,
- sery – trzy rodzaje do wyboru,
- sałatki – dwa rodzaje do wyboru,
- warzywa – dwa rodzaje do wyboru,
- kawa z zaparzacza lub ekspresu,
- wrzątek w termosach do dozowania,
- herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
- cukier biały i trzcinowy podawany w saszetkach,
- sok cytrynowy w pojemnikach min. 7 g,
- mleko/śmietanka do kawy w pojemnikach min. 10 g,
- soki owocowe 100 % - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
- woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).

10.8. Obiad w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w skład którego wchodzić będą:

- dwie zupy do wyboru,
- dwa dania główne do wyboru, w tym jedno wegetariańskie,

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

- dodatki skrobiowe do każdego z dań,
- surówki/warzywa gotowane,
- soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
- woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).

10.9. W przypadku obostrzeń pandemicznych, poczęstunek z serwisu kawowego zostanie zapakowany dla każdego z uczestników w osobnym przezroczystym pojemniku/pudełku na żywność. Dodatkowo zapewnione zostaną jednorazowe sztućce i serwetki (trzywarstwowe), pakowane osobno.

10.10. W przypadku obostrzeń pandemicznych, śniadania, obiady i kolacje zostaną zapakowane dla każdego z uczestników, w osobnym opisanym pojemniku/pudełku na żywność. Dodatkowo zapewnione zostaną jednorazowe sztućce i serwetki (trzywarstwowe), pakowane osobno.

10.11. Serwis kawowy oraz wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia musi być zapewnione w odpowiednich ilościach.

10.12. Wykonawca zapewni wystarczającą liczbę talerzyków z porcelany, sztućców ze stali nierdzewnej i serwetek podczas serwisu kawowego i posiłków.

10.13. Posiłki muszą być serwowane w innej sali niż prowadzone szkolenie.

10.14. Wykonawca zapewni odpowiednią ilość stolików na czas spożywania posiłków, w ten sposób, aby każdy uczestnik miał zapewnione miejsce siedzące do spożycia posiłku.

10.15. Wykonawca zapewni wydawanie poszczególnych posiłków jednocześnie dla wszystkich uczestników szkolenia.

10.16. Wykonawca zapewni, że dostarczone produkty spożywcze będą świeże, a dania przygotowywane w dniu świadczenia usługi.

10.17. Świadczenie usługi żywienia musi być zgodne z przepisami ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz. U. z 2020 r. poz. 2021).

10.18. Wykonawca przekaże Zamawiającemu do akceptacji propozycję serwisu kawowego i wyżywienia, nie później niż na 5 dni roboczych przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

10.19. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanego serwisu kawowego i wyżywienia, o których mowa w punkcie 10.18, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.

10.20. Propozycję serwisu kawowego i wyżywienia po uwzględnieniu uwag/zastrzeżeń wniesionych przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż na 2 dni robocze, liczone od dnia ich otrzymania.

10.21. Wykonawca zapewni wykwalifikowaną obsługę kelnerską, dbającą o sprawną obsługę.

11. Ubezpieczenie

Wykonawca zobowiązany jest do ubezpieczenia wszystkich uczestników szkolenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, w tym trwałe inwalidztwo oraz śmierć ubezpieczonego na skutek nieszczęśliwego wypadku przez cały czas trwania szkolenia.

12. Obsługa szkolenia

12.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednej osoby, która będzie posiadała odpowiednie kompetencje do podejmowania w imieniu Wykonawcy, wiążących decyzji dotyczących realizacji zamówienia i będzie ściśle współpracowała z pracownikami reprezentującymi Zamawiającego, odpowiedzialnymi za realizację szkolenia.

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

12.2. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za prawidłowy przebieg szkolenia, nagłośnienie i oświetlenie sali oraz obsługę techniczną odpowiedzialną za prawidłowe wyświetlanie prezentacji/filmów. Wykonawca zadba o ciągłość działania i sprawność wszystkich elementów wyposażenia technicznego, w tym usuwanie awarii.

12.3. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za rejestrację uczestników.

12.4. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za obsługę serwisu kawowego.

12.5. Zamawiający wyraża zgodę aby realizację zadań w zakresie podejmowania w imieniu Wykonawcy wiążących decyzji, rejestrację uczestników oraz obsługę serwisu kawowego pełniła jedna osoba ze strony Wykonawcy.

12.6. Wykonawca odbierze z siedziby Zamawiającego (minimum na dwa dni robocze przed dniem rozpoczęcia szkolenia) i dostarczy na miejsce szkolenia materiały promocyjne Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, w tym między innymi roll-up.

12.7. Wykonawca skompletuje i spakuje materiały promocyjne dla wszystkich uczestników zgodnie z zaleceniem Zamawiającego.

12.8. Materiały zostaną skompletowane, a roll-up rozstawiony na 30 minut przed rozpoczęciem szkolenia.

12.9. Po zakończeniu szkolenia Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia materiałów promocyjnych, w tym roll-up, które pozostaną po szkoleniu, do siedziby Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia.

13. Sprawozdawczość

13.1. Wykonawca zobowiązuje się do opracowania i przekazania Zamawiającemu raportu końcowego z przeprowadzonego szkolenia.

13.2. Raport końcowy zawierać będzie informację na temat realizacji przedmiotu umowy, a opis będzie zawierał dane dotyczące ilości uczestników, metod pracy, aktywności grupy, wyników testów i ankiety ewaluacyjnej. Do raportu Wykonawca dołączy 30 zdjęć, które wykona podczas szkolenia, dokumentujące jego przebieg.

13.3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raport końcowy w formie papierowej wraz z załączonymi testami i ankietami.

13.4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu pendrive z całym raportem wraz z załącznikami, zapisany w plikach pdf lub excel oraz zdjęciami.

13.5. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raport w terminie do 5 dni roboczych, liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Zaakceptowany raport ze szkolenia jest podstawą do sporządzenia przez Zamawiającego protokołu odbioru zadania.

14. Zobowiązania Zamawiającego

14.1. Zamawiający zapewni rekrutację uczestników szkolenia.

14.2. Lista uczestników zakwalifikowanych do szkolenia zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż na 3 dni robocze przed terminem przeprowadzenia szkolenia.

14.3. Zamawiający zapewni uzyskanie od uczestników wszystkich niezbędnych zgód w zakresie przepisów RODO.

14.4. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją szkolenia ze strony Centrum

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl

(w tym m. in. za akceptację przez Zamawiającego materiałów wymienionych w punkcie 7.16.).

15. Proponowany ramowy harmonogram szkolenia

I dzień szkolenia

09:00 – 09:30	Rejestracja na szkolenie, powitalna kawa
09:30 – 11:30	Część merytoryczna (120 min)
11:30 – 12:00	Przerwa (30 min)
12:00 – 14:00	Część merytoryczna (120 min)
14:00 – 15:00	Przerwa obiadowa i zakwaterowanie w hotelu (60 min)
15:00 – 16:30	Część merytoryczna (90 min)
16:30 – 17:00	Przerwa (30 min)
17:00 – 18:30	Część merytoryczna (90 min)
18:30 – 19:30	Kolacja
Łącznie 9,15 godzin dydaktycznych (420 minut)	

II dzień szkolenia

07:30 – 08:30	Śniadanie
08:30 – 10:30	Część merytoryczna (120 min)
10:30 – 11:00	Przerwa (30 min) – zdanie pokoi
11:00 – 13:00	Część merytoryczna (120 min)
13:00 – 13:15	Przerwa (15 min)
13:15 – 14:15	Część merytoryczna (60 min)
14:15 – 15:15	Przerwa obiadowa (60 min)
Łącznie 6,45 godzin dydaktycznych (300 minut)	

ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel.: 22 376 85 00
www.mcps.com.pl, e-mail: mcps@mcps.com.pl