

Znak sprawy: MCPS-ZP/PR/351-49/2023 TP/U/S

Załącznik nr 1-5 do SWZ

## Opis przedmiotu zamówienia dla części 5

**Przedmiotem zamówienia jest organizacja jednodniowego szkolenia stacjonarnego pt.: „Praca i komunikacja z trudnym klientem”.**

### 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 pozyskanie praktycznej wiedzy w zakresie skutecznej komunikacji z trudnym klientem, poznanie źródeł konfliktów oraz sposobów ich rozwiązywania oraz doskonalenie umiejętności i technik współpracy w trudnych sytuacjach.

### 3. Odbiorcy szkolenia:

- 3.1. Pracownicy i wolontariusze instytucji pomocy i integracji społecznej: jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, określonych w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, jednostek organizacyjnych samorządu gminnego i powiatowego, wykonujących zadania określone w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, podmiotów zatrudnienia socjalnego, organizacji pozarządowych, działających w sferze pomocy i integracji społecznej, zakładów aktywności zawodowej, podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, warsztatów terapii zajęciowej, innych podmiotów, prowadzących działalność w sferze pomocy i integracji społecznej, których głównym celem nie jest prowadzenie działalności gospodarczej.
- 3.2. Pracownicy samorządu terytorialnego, bezpośrednio obsługujący gminne i powiatowe JOPS, w zakresie realizacji ich zadań.
- 3.3. Pracownicy publicznych służb zatrudnienia, wykonujący zadania z zakresu współpracy z jednostkami organizacyjnymi pomocy i integracji społecznej oraz budowania zespołów interdyscyplinarnych.
- 3.4. Pracownicy i wolontariusze PES, OWES i otoczenia ekonomii społecznej.
- 3.5. Pracownicy centrów usług społecznych, organizatorzy usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych oraz organizatorzy społeczności lokalnej, o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.
- 3.6. Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą pracować na terenie województwa mazowieckiego.
- 3.7. Planowane jest przeszkolenie 30 uczestników.

3.8. Zamawiający określi ostateczną liczbę uczestników szkolenia najpóźniej na 3 dni robocze przed terminem realizacji szkolenia. Liczba uczestników szkolenia może zmniejszyć się maksymalnie o 3 osoby, w stosunku do liczby podanej w pkt 3.7.

#### **4. Proponowany zakres tematyczny szkolenia:**

- 4.1. Wprowadzenie - charakterystyka trudnego klienta pomocy społecznej,
- 4.2. Efektywna komunikacja z trudnym klientem, poprzez odpowiednie reagowanie w postawach roszczeniowych, dominujących, wycofanych, sceptycznych, atakujących,
- 4.3. Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem,
- 4.4. Czynniki wywołujące konflikt i sposoby przeciwdziałania mu,
- 4.5. Techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym klientem,
- 4.6. Metody skutecznej współpracy z klientem pomocy społecznej,
- 4.7. Podsumowanie – dyskusja.

#### **5. Metody przeprowadzenia szkolenia:**

- 5.1. Szkolenie przeprowadzone będzie w formie wykładu z użyciem form aktywizujących grupę i z wykorzystaniem technik multimedialnych.
- 5.2. W programie szkolenia musi zostać uwzględniona różnorodność form jego realizacji, tj. m.in.:
  - a. wykład/warsztat (wsparte prezentacją multimedialną),
  - b. analiza studiów przypadku, przygotowanych przez trenera/ów (co najmniej 4 przykłady),
  - c. dyskusja grupowa.
- 5.3. Podczas szkolenia zostanie przeprowadzony pre-test, post-test i ankieta ewaluacyjna (przygotowane na podstawie szablonu przekazanego przez Zamawiającego).

#### **6. Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:**

- 6.1. Realizacja przedmiotu zamówienia planowana jest w terminie od 01 czerwca do 31 października 2023 r.
- 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 dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku.
- 6.4. Merytoryczna część szkolenia będzie trwała 8 godzin szkoleniowych (tj. 8 x 45 minut).

#### **7. Zakres zamówienia:**

- 7.1. Organizacja jednodniowego szkolenia stacjonarnego pt. „Praca i komunikacja z trudnym klientem”.
- 7.2. Organizacja i realizacja szkolenia będzie przeprowadzona w uzgodnieniu z Zamawiającym.
- 7.3. Wykonawca przygotowuje program, według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego i zrealizuje szkolenie zgodnie z zakresem tematycznym przedstawionym w pkt. 4 OPZ z zastrzeżeniem, że Zamawiający może zażądać uzupełnienia programu o dodatkowe elementy wynikające z aktualnych potrzeb

uczestników.

- 7.4. Wykonawca zapewni co najmniej jednego trenera, który posiada minimum wykształcenie wyższe II stopnia (tytuł magistra) oraz posiada 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 2 lat przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca zapewnia wynagrodzenie trenera oraz inne usługi związane z jego udziałem w szkoleniu.
- 7.5. Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe dostosowane do szkolenia i wydrukuje program szkolenia (dla wszystkich uczestników). Na wydruku musi się znaleźć: tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- 7.6. Wykonawca przygotuje prezentację korzystając z szablonu przekazanego przez Zamawiającego (od 30 do 60 slajdów), która zawierać będzie skrót informacji merytorycznych z podanego zakresu tematycznego. Na pierwszej stronie prezentacji musi się znaleźć: tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, MASP 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. W prezentacji należy używać jednolitej czcionki wskazanej w szablonie, materiał musi być spójny i musi zawierać informacje o wykorzystaniu materiałów źródłowych, w tym opracowań, aktów prawa, komentarzy, artykułów etc.
- 7.7. Wykonawca wydrukuje i przeprowadzi ankietę ewaluacyjną na zakończenie szkolenia, według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego.
- 7.8. Wykonawca opracuje, wydrukuje i przeprowadzi pre-test. Pre-test musi być oznakowany logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze oraz musi zawierać informację, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- 7.9. Wykonawca opracuje, wydrukuje i przeprowadzi post-test. Post-test musi być oznakowany logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze oraz musi zawierać informację, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- 7.10. Wykonawca zobowiązany jest wydrukować zaświadczenia o ukończeniu szkolenia przygotowane według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego. Zaświadczenia w formacie A4 będą wydrukowane w kolorze, 4+4, na białym papierze, o gramaturze min. 240 g. Wykonawca jest zobowiązany do uzupełnienia zaświadczenia i podania: daty i tytułu szkolenia, danych osobowych uczestnika oraz programu szkolenia. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest obecność na szkoleniu oraz wypełnienie: pre-testu, post-testu i ankiety ewaluacyjnej.

- 7.11. Wykonawca opracuje i wydrukuje kompendium wiedzy, które zawierać będzie skrót informacji merytorycznych z podanego zakresu tematycznego. Kompendium będzie wydrukowane w kolorze, 4+4, na białym papierze, w formacie A4, o gramaturze min. 80 g. Kompendium będzie liczyć maksymalnie 10 kartek, które będą połączone w sposób trwały. Na pierwszej stronie kompendium wiedzy zostanie umieszczony tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- 7.12. Wykonawca zapewni identyfikatory dla wszystkich uczestników szkolenia. Identyfikator w formie plakietki w formacie max. 10 cm x 6 cm(+/- 0,5 cm) zostanie wydrukowany w kolorze, 4+0, na białym papierze o gramaturze min. 160 g. Na pierwszej stronie zostanie umieszczony tytuł szkolenia, data, logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze oraz imię i nazwisko uczestnika.
- 7.13. Wykonawca zapewni smycze reklamowe dla wszystkich uczestników szkolenia, w kolorze białym, o szerokości 10 lub 15 mm, z nadrukiem logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze.
- 7.14. Wykonawca zapewni jednokolorowe torby bawełniane dla wszystkich uczestników szkolenia, o wymiarach min. 37 x 41 cm (tolerancja każdego wymiaru  $\pm 2$  cm) z nadrukiem jednostronnym 4+0. Torby muszą być oznakowane logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze.
- 7.15. Wykonawca zapewni pendrive'y dla wszystkich uczestników szkolenia o pojemności 32 GB. Każdy pendrive musi być oznakowany logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze. Pendrive będzie zawierał prezentację dotyczącą szkolenia.
- 7.16. Wykonawca zapewni notatniki dla wszystkich uczestników szkolenia. Notatniki w formacie A5, papier biały w kratkę, 50 arkuszy, spirala z lewej strony i tekturowa obustronna okładka. Na okładce w kolorze 4+0 będzie umieszczony tytuł szkolenia i logotypy Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze.
- 7.17. Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników szkolenia długopisy w obudowie metalowej, w kolorze białym, znakowane metodą graweru laserowego, na których będzie zamieszczone logo Zamawiającego: MCPS, MASP i Marki Mazowsze.
- 7.18. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji: program szkolenia, prezentację, pre-test, post-test, kompendium wiedzy i wypełnione zaświadczenie oraz wzory: identyfikatorów, smyczy, toreb bawełnianych, pendrive'ów, notatników i długopisów nie później niż na 10 dni roboczych przed terminem szkolenia.
- 7.19. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanych materiałów, o których mowa w punkcie 7.18, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.
- 7.20. Poprawione materiały zgodnie z uwagami/zastrzeżeniami wniesionymi przez Zamawiającego lub propozycje nowych wzorów, Wykonawca zobowiązany jest

prześłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, liczonych od dnia ich otrzymania.

- 7.21. Po akceptacji ze strony Zamawiającego materiałów i wzorów wymienionych w punkcie 7.18., Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania akceptacji projektów graficznych materiałów zawierających logo Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej i logo MASP, w Biurze Promocji Centrum, przesyłając je na adres: [marka.mcps@mcps.com.pl](mailto:marka.mcps@mcps.com.pl). Natomiast materiały zawierające logotyp Marki Mazowsze akceptuje Biuro Marki i Wizerunku Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, adres e-mail: [siw@mazovia.pl](mailto:siw@mazovia.pl).
- 7.22. Wytyczne do stosowania logotypu Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej dostępne są na stronie [www.mcps.com.pl](http://www.mcps.com.pl) w zakładce „Dla mediów” - „Marka MCPS”, a logotypu Marki Mazowsze - na stronie internetowej [www.mazovia.pl](http://www.mazovia.pl) w zakładce „Marka Mazowsze”.
- 7.23. Po uzyskaniu niezbędnych zgód, przed realizacją i upowszechnieniem materiałów, Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu dokumenty potwierdzające uzyskanie akceptacji przesyłając je na adres: [szkolenia@mcps.com.pl](mailto:szkolenia@mcps.com.pl).
- 7.24. Po przedstawieniu dokumentów potwierdzających akceptację projektów, Zamawiający uzna proces uzgodnień za zakończony.

## **8. Miejsce szkolenia:**

- 8.1. Wykonawca zapewni realizację usługi w obiekcie hotelarskim posiadającym zaplecze konferencyjne i restauracyjne, o standardzie hotelu minimum trzygwiazdkowego lub w obiekcie konferencyjnym znajdującym się w budynku biurowym, 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.
- 8.2. Obiekt musi znajdować w odległości geograficznej nie większej niż 12 kilometrów od siedziby Zamawiającego.
- 8.3. Wykonawca przygotowuje 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 m<sup>2</sup> na osobę.
- 8.5. Wykonawca zapewni miejsca do siedzenia - krzesła z podłokietnikami i z miękkim oparciem i siedziskiem - w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników szkolenia oraz stoły w ustawieniu „podkowa”.
- 8.6. Wykonawca zapewni stół prezydialny dla trenerów (dla 2 osób), z panelem maskującym nogi osób za nim zasiadających wraz z krzesłami z podłokietnikami i z miękkim oparciem i siedziskiem.
- 8.7. Sala szkoleniowa musi być widna, z bezpośrednim dostępem do światła dziennego

- (okna sali muszą stanowić element ściany zewnętrznej budynku, nie mogą służyć do pośredniego oświetlenia pomieszczeń), ale z możliwością całkowitego zasłonięcia okien.
- 8.8. Sala szkoleniowa powinna być wyposażona w odpowiednie oświetlenie i nagłośnienie, gwarantujące prawidłową słyszalność trenera, w każdym miejscu sali szkoleniowej. Wykonawca zapewni mikrofon bezprzewodowy dla trenera.
- 8.9. Sala szkoleniowa musi być wyposażona w sprzęt umożliwiający odtworzenie prezentacji multimedialnych:
- a. laptop z zainstalowanym pakietem MS Office (w szczególności Power Point), programem do odczytu plików PDF, plików filmowych oraz z dostępem do Internetu,
  - b. ekran główny do rzutnika multimedialnego pozwalający na zachowanie następujących parametrów obrazu: minimalna szerokość: 3 metry oraz rozdzielczość min. Full HD,
  - c. rzutnik multimedialny z możliwością podłączenia komputera zarówno przez złącze VGA jak i HDMI;
  - d. tablica typu flipchart (z min. 30 kartkami, które w razie potrzeby niezwłocznie należy uzupełnić) oraz mazaki (min. 3 sztuki w różnych kolorach).
- 8.10. Wykonawca zapewni punkt dostępowy Wi-Fi do wyłącznego użycia przez trenerów szkolenia. Punkt dostępowy musi spełniać przynajmniej jeden z przedstawionych standardów należących do grupy IEEE 802.11: g/n/ac.
- 8.11. Sala szkoleniowa musi posiadać przestronne, specjalnie wyznaczone miejsce na organizację serwisu kawowego.
- 8.12. Uczestnicy szkolenia muszą mieć zapewniony dostęp do węzła sanitarnego oraz oddzielnej sali umożliwiającej swobodną konsumpcję obiadu.
- 8.13. Wykonawca zapewni 2 miejsca parkingowe na czas trwania szkolenia (dla pojazdów osobowych), położone przy nieruchomości, w której odbywać się będzie szkolenie
- 8.14. 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.
- 8.16. Cały obiekt, w którym organizowane będzie szkolenie, musi zapewnić dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. W rozumieniu ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność rozumiana jest jako dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna. W przypadku zgłoszenia uczestników ze specjalnymi potrzebami, należy uwzględnić w zależności od potrzeby: zapewnienie tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM), wyposażenie sali w pętlę indukcyjną lub asystenta osoby z niepełnosprawnością. Wykonawca powinien zapewnić udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami zgodne z odpowiednimi normami, przepisami szczegółowymi oraz praktyką w tym zakresie.

## 9. Wyżywienie:

- 9.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić serwis kawowy dla wszystkich uczestników, przez cały czas trwania szkolenia.
- 9.2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić obiad dla wszystkich uczestników szkolenia.
- 9.3. Serwis kawowy podczas szkolenia serwowany będzie w systemie ciągłym, od momentu rozpoczęcia rejestracji i składać się będzie co najmniej z:
  - kawy z zaparzacza lub ekspresu,
  - wrzątku w termosach do dozowania,
  - herbaty (co najmniej 3 rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
  - cukru białego i trzcinowego podanego w saszetkach,
  - cytryny/soku cytrynowego,
  - mleka/śmietanki do kawy,
  - soków owocowych 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 2 butelki na osobę),
  - wody mineralnej gazowanej/niegazowanej o poj. 0,5 l (min. 2 butelki na osobę),
  - 3 rodzajów ciast krojonych,
  - 3 rodzajów ciastek,
  - 3 rodzajów owoców.
- 9.4. 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,
  - 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).
- 9.5. Serwis kawowy oraz wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia będą zapewnione w odpowiednich ilościach.
- 9.6. Wykonawca zapewni wystarczającą liczbę talerzyków z porcelany, sztućców ze stali nierdzewnej i serwetek podczas serwisu kawowego i posiłków.
- 9.7. Posiłki muszą być serwowane w innej sali niż szkolenie.
- 9.8. Wykonawca zapewni odpowiednią ilość stolików na czas spożywania posiłków, w ten sposób, aby każdy uczestnik miał zapewnione miejsce siedzące do spożycia posiłku.
- 9.9. Wykonawca zapewni wydawanie posiłku jednocześnie dla wszystkich uczestników szkolenia.
- 9.10. Wykonawca zapewni, że dostarczone produkty spożywcze będą świeże, a dania zostaną przygotowywane w dniu świadczenia usługi.
- 9.11. Wykonawca zapewni wykwalifikowaną obsługę kelnerską dbającą o sprawną obsługę uczestników.

- 9.12. Świadczenie usługi żywienia musi być zgodne z przepisami ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.
- 9.13. Wykonawca przekaże Zamawiającemu do akceptacji propozycję serwisu kawowego i wyżywienia, nie później niż na 5 dni roboczych przed dniem rozpoczęcia szkolenia.
- 9.14. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanego serwisu kawowego i wyżywienia, o których mowa w punkcie 9.3 oraz 9.4, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.
- 9.15. 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. Ubezpieczenie:**

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

## **11. Obsługa szkolenia:**

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za rejestrację uczestników.
- 11.4. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za obsługę serwisu kawowego.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. Wykonawca skompletuje i spakuje materiały promocyjne dla wszystkich uczestników zgodnie z zaleceniem Zamawiającego.
- 11.8. Materiały zostaną skompletowane, a roll-up rozstawiony na 30 minut przed rozpoczęciem szkolenia.



- 11.9. Wykonawca zobowiązany jest do zebrania (przy liście obecności) potwierdzenia odbioru materiałów szkoleniowych i dydaktycznych przez uczestników szkolenia.
- 11.10. Po zakończeniu szkolenia, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia materiałów promocyjnych, które pozostaną po szkoleniu (w tym roll-up) do siedziby Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia.

## **12. Sprawozdawczość:**

- 12.1. Wykonawca zobowiązuje się do opracowania i przekazania Zamawiającemu raportu końcowego z realizacji przedmiotu umowy.
- 12.2. 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 zdjęcia (max. 15 szt.), które wykona podczas szkolenia, dokumentujące jego przebieg.
- 12.3. Wykonawca prześle Zamawiającemu raport końcowy w formie papierowej wraz z załączonymi testami i ankietami.
- 12.4. Wykonawca prześle Zamawiającemu raport wraz z pendrivem w terminie do 5 dni roboczych, liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Zaakceptowany raport ze szkolenia jest podstawą do sporządzenia przez Zamawiającego protokołu odbioru zadania.
- 12.5. Wykonawca prześle Zamawiającemu w terminie do 5 dni od zakończenia szkolenia pendrive, na którym zostanie zapisany w plikach pdf lub excel raport z załącznikami (program, prezentacja, kompendium wiedzy, listy obecności, lista wydanych zaświadczeń, testy, ankiety, nagrania).

## **13. Zobowiązania Zamawiającego:**

- 13.1. Zamawiający zapewni rekrutację uczestników szkolenia.
- 13.2. Lista uczestników zakwalifikowanych do szkolenia zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż na 3 dni robocze przed terminem przeprowadzenia szkolenia.
- 13.3. Zamawiający zapewni uzyskanie od uczestników wszystkich niezbędnych zgód w zakresie przepisów RODO.
- 13.4. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją szkolenia ze strony.

## **14. Proponowany ramowy harmonogram szkolenia:**

08:45 – 09:00 Rejestracja i powitanie uczestników

09:00 – 11:00 Część merytoryczna (120 minut)

11:00 – 11:20 Przerwa kawowa (20 minut)

11:20 – 13:20 Część merytoryczna (120 minut)

13:20 – 14:00 Przerwa obiadowa (40 minut)

14:00 – 16:00 Część merytoryczna oraz podsumowanie szkolenia (120 minut)

**łącznie: 8 godzin dydaktycznych (360 minut).**