

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia

ZAMAWIAJĄCY:

Gmina Miasto Szczecin – Biuro ds. Zamówień Publicznych Urzędu Miasta Szczecin
Pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin
(pok. nr 397)

ZAPRASZA DO ZŁOŻENIA OFERTY W POSTĘPOWANIU PROWADZONYM
W TRYBIE PRZETARGU NIEOGRANICZONEGO
NA USŁUGI

O WARTOŚCI ZAMÓWIENIA PONIŻEJ KWOT OKREŚLONYCH W PRZEPISACH
WYDANYCH NA PODSTAWIE ART. 11 UST. 8 NA:

„Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń w poniższych częściach: część I – szkolenie z obsługi trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego, część II - szkolenie z Systemu Zarządzania Jakością ISO 0991; 2008.”

SPIS TREŚCI:

Rozdział I	Forma oferty;
Rozdział II	Zmiana, wycofanie i zwrot oferty;
Rozdział III	Oferty wspólne;
Rozdział IV	Jawność postępowania;
Rozdział V	Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków. Wymagane dokumenty;
Rozdział VI	Wykonawcy zagraniczni;
Rozdział VII	Termin wykonania zamówienia
Rozdział VIII	Wyjaśnienia treści siwz i jej modyfikacja oraz sposób porozumiewania się wykonawców z zamawiającym;
Rozdział IX	Sposób obliczenia ceny oferty;
Rozdział X	Składanie i otwarcie ofert;
Rozdział XI	Wybór oferty najkorzystniejszej;
Rozdział XII	Zawarcie umowy;
Rozdział XIII	Pouczenie o środkach ochrony prawnej;
Rozdział XIV	Opis przedmiotu zamówienia.

Załączniki:

- Załącznik nr 1** – oferta cenowa;
- Załącznik nr 2** – oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
- Załącznik nr 3** – oświadczenie o grupie kapitałowej
- Załącznik nr 4** – oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
- Załącznik nr 5** – wykaz głównych usług;
- Załącznik nr 6** – wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia;
- Załącznik nr 7** – wzór umowy.
- Załącznik nr 8** - oświadczenie o miejscu przeprowadzenia szkolenia

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2010r. nr 113, poz. 759), zwana dalej ustawą.

ROZDZIAŁ I Forma oferty

1. Na ofertę składają się: oferta cenowa oraz wszystkie pozostałe wymagane dokumenty (w tym oświadczenia, załączniki itp.) zgodnie z rozdziałem V specyfikacji istotnych warunków zamówienia (siwz).
2. Wykonawcy sporządzają oferty zgodnie z wymaganiami siwz.
3. Oferta cenowa musi być sporządzona na formularzu oferty, według wzoru stanowiącego **załącznik nr 1** do siwz.
4. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, na maszynie do pisania, komputerze lub ręcznie długopisem.
5. Oferta musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty musi być dołączone do oferty w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez wykonawcę.
6. W przypadku, gdy wykonawca składa kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez wykonawcę (wykonawca składa własnoręczny podpis poprzedzony dopiskiem „za zgodność”), z zastrzeżeniem pkt 5 niniejszego Rozdziału, pkt 2 Rozdziału III oraz pkt 3 ppkt 1 i pkt 5 Rozdziału V niniejszej siwz.
7. Jeżeli do reprezentowania wykonawcy upoważnione są łącznie dwie lub więcej osób, kopie dokumentów muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez te osoby.
8. Jeżeli któryś z wymaganych dokumentów składanych przez wykonawcę jest sporządzony w języku obcym dokument taki należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski. Dokumenty sporządzone w języku obcym bez wymaganych tłumaczeń nie będą brane pod uwagę.
9. Zaleca się, aby wszystkie strony oferty były ponumerowane. Ponadto, wszelkie miejsca, w których wykonawca naniósł zmiany, muszą być przez niego parafowane.
10. Wykonawca składa tylko jedną ofertę.
11. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
12. Zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych. Wykonawca może złożyć ofertę na jedną lub obydwie części zamówienia
13. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających.
14. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
15. Zaleca się, aby wykonawca zamieścił ofertę w zewnętrznej i wewnętrznej kopercie z tym, że:
 - 1) zewnętrzna koperta powinna być oznaczona w następujący sposób: **Gmina Miasto Szczecin – Biuro ds. Zamówień Publicznych, Pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, pok. nr 397, przetarg nieograniczony, "oferta na Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń w poniższych częściach: część I – szkolenie z obsługi trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego, część II szkolenie z Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001; 2008."** oraz „nie otwierać przed 19.03.2013 r. godz. 10.00” - bez nazwy i pieczętki wykonawcy;
 - 2) koperta wewnętrzna powinna zawierać ofertę i być zaadresowana na wykonawcę, tak aby można było odesłać ofertę w przypadku jej wpłynięcia po terminie.
16. Jeżeli oferta wykonawcy nie będzie oznaczona w sposób wskazany w pkt 15, zamawiający nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności za nieterminowe wpłynięcie oferty. Zamawiający nie będzie ponosić odpowiedzialności za nieterminowe złożenie oferty w szczególności w sytuacji, gdy oferta nie zostanie złożona do pokoju wskazanego w pkt 15 ppkt 1) lecz wpłynie do kancelarii Urzędu Miasta.

ROZDZIAŁ II Zmiana, wycofanie i zwrot oferty

1. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert.
 - 1) w przypadku wycofania oferty, wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie zaadresowanej jak w rozdziale I pkt 15 ppkt 1) z dopiskiem „wycofanie”.
 - 2) w przypadku zmiany oferty, wykonawca składa pisemne oświadczenie, iż ofertę swą zmienia, określając zakres i rodzaj tych zmian a jeśli oświadczenie o zmianie pociąga za sobą konieczność wymiany czy też przedłożenia nowych dokumentów – wykonawca winien dokumenty te złożyć .
Powyższe oświadczenie i ew. dokumenty należy zamieścić w kopercie wewnętrznej i zewnętrznej, oznaczonych jak w rozdziale I pkt 15 ppkt 1) i 2) przy czym koperta zewnętrzna powinna mieć dopisek „zmiany”.
2. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty oraz wycofać jej po upływie terminu składania ofert.
3. Zamawiający niezwłocznie zwraca wykonawcy ofertę, która została złożona po terminie.

ROZDZIAŁ III Oferty wspólne

1. Wykonawcy składający ofertę wspólną ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy.
2. Pełnomocnictwo, o którym mowa w pkt 1 musi znajdować się w ofercie wspólnej wykonawców. **Pełnomocnictwo musi być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza.**
3. Pełnomocnik pozostaje w kontakcie z zamawiającym w toku postępowania i do niego zamawiający kieruje informacje, korespondencję, itp..
4. Oferta wspólna, składana przez dwóch lub więcej wykonawców, powinna spełniać następujące wymagania:
 - 1) oferta wspólna powinna być sporządzona zgodnie z siwz;
 - 2) sposób składania dokumentów w ofercie wspólnej:
 - a) dokumenty, dotyczące własnej firmy, takie jak np.: odpis z właściwego rejestru, oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia itp. składa każdy z wykonawców składających ofertę wspólną we własnym imieniu.
 - b) dokumenty wspólne takie jak np.: oferta cenowa, oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu itp. składa pełnomocnik wykonawców w imieniu wszystkich wykonawców składających ofertę wspólną,
 - c) kopie dokumentów dotyczących każdego z wykonawców składających ofertę wspólną muszą być poświadczane za zgodność z oryginałem przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tych wykonawców.
5. Wspólnicy spółki cywilnej są traktowani jak wykonawcy składający ofertę wspólną i mają do nich zastosowanie zasady określone w pkt 1 – 4 niniejszego rozdziału.
6. Przed podpisaniem umowy (w przypadku wygrania postępowania) wykonawcy składający ofertę wspólną będą mieli obowiązek przedstawić zamawiającemu umowę konsorcjum, zawierającą, co najmniej:

- 1) zobowiązanie do realizacji wspólnego przedsięwzięcia gospodarczego obejmującego swoim zakresem realizację przedmiotu zamówienia,
- 2) określenie zakresu działania poszczególnych stron umowy,
- 3) czas obowiązywania umowy, który nie może być krótszy, niż okres obejmujący realizację zamówienia oraz czas trwania gwarancji jakości i rękojmi.

ROZDZIAŁ IV Jawność postępowania

1. Zamawiający prowadzi protokół postępowania.
2. Protokół postępowania wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się na wniosek, po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania, z tym że oferty udostępnia się od chwili ich otwarcia.
3. Udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić przez wgląd w miejscu wyznaczonym przez zamawiającego, przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wnioskodawcy wskazanym we wniosku.
4. Bez zgody zamawiającego wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników w miejscu wyznaczonym przez zamawiającego nie może samodzielnie kopiować lub utrwalać za pomocą urządzeń lub środków technicznych służących do utrwalania obrazu treści złożonych ofert.
5. Jeżeli przesłanie kopii protokołu lub załączników zgodnie z wyborem wnioskodawcy jest z przyczyn technicznych utrudnione, w szczególności z uwagi na ilość żądanych do przesłania dokumentów, zamawiający informuje o tym wnioskodawcę i wskazuje sposób, w jaki mogą być one udostępnione.
6. Jeżeli udostępnianie protokołu lub załączników będzie się wiązało z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów, związanych z wskazanym przez wnioskodawcę sposobem udostępniania lub koniecznością przekształcenia protokołu lub załączników koszty te pokrywa wnioskodawca.
7. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane.
8. W przypadku zastrzeżenia informacji wykonawca ma obowiązek wydzielić z oferty informacje stanowiące tajemnicę jego przedsiębiorstwa i oznaczyć je klauzulą „nie udostępniać. Informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 153, poz. 1503 z późniejszymi zmianami)”.
9. W sytuacji, gdy wykonawca zastrzeże w ofercie informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa lub są jawne na podstawie przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych lub odrębnych przepisów, informacje te będą podlegały udostępnieniu na takich samych zasadach, jak pozostałe niezastrzeżone dokumenty.

ROZDZIAŁ V Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków. Wymagane dokumenty.

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania, w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy. W celu wykazania

braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy mają obowiązek złożyć następujące dokumenty:

- 1) **Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia**, według wzoru stanowiącego **załącznik nr 2** do siwz,
W przypadku składania oferty wspólnej ww. oświadczenie składa każdy z wykonawców składających ofertę wspólną we własnym imieniu.
- 2) **Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej** (jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji), w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,
W przypadku składania oferty wspólnej ww. dokument składa każdy z wykonawców składających ofertę wspólną.
2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy mają obowiązek także złożyć:
Listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy, albo informacja o tym, że wykonawca nie należy do grupy kapitałowej, według wzoru stanowiącego **załącznik nr 3** do siwz,
W przypadku składania oferty wspólnej ww. dokument składa każdy z wykonawców składających ofertę wspólną.
3. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą spełniać warunki dotyczące:
 - 1) **posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.**
Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunku:
- zamawiający nie dokonuje opisu sposobu oceny spełniania warunku albo
 - 2) **posiadania wiedzy i doświadczenia.**
Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunku:
- warunek zostanie uznany za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, minimum **3 główne usługi**. Za usługę główną zamawiający uzna: **zorganizowanie szkolenia dla min. 20 uczestników**.
 - 3) **dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.**
Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunku:
- warunek zostanie uznany za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował:

Dla części I

Szkolenie z obsługi trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

co najmniej **jedną osobą**, która:

- posiada wykształcenie wyższe magisterskie lub podyplomowe: psychologia, psychologia społeczna, socjologia
- oraz**
- przeprowadziła w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej **3 szkolenia** z zagadnień związanych z obsługą interesanta.

Dla części II

Szkolenie z Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001; 2008.

co najmniej **jedną osobą**, która:

- posiada certyfikat Audytora Wiodącego oraz certyfikat Pełnomocnika ds. SZJ **oraz**
- przeprowadziła, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej **3 szkolenia** z zakresu Systemu Zarządzania Jakością (z zakresu budowy i wdrożenia SZJ ISO) dla pracowników administracji publicznej (audytorów/pełnomocników/trenerów wewnętrznych)
- **oraz**
- Przeprowadziła, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej **3 audyty** oraz wzięła udział w co najmniej **2 procesach wdrażania SZJ** w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej.

4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunku:

- zamawiający nie dokonuje opisu sposobu oceny spełniania warunku

Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana na podstawie dokumentów złożonych przez wykonawcę, na zasadzie SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA.

4. Każdy z wykonawców w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 3 ma obowiązek złożyć następujące oświadczenia i dokumenty:
- 1) **Oświadczenie** o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, według wzoru, stanowiącego **załącznik nr 4** do siwz,
W przypadku składania oferty wspólnej ww. oświadczenie składa pełnomocnik w imieniu wykonawców składających ofertę wspólną.
 - 2) **Wykaz wykonanych, (a w przypadku świadczeń okresowych również wykonywanych) głównych usług**, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, według wzoru, stanowiącego **załącznik nr 5** do siwz oraz dowody, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie,
W przypadku składania oferty wspólnej wykonawcy składający ofertę wspólną składają jeden wspólny ww. wykaz.
 - 3) **Wykaz osób**, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia, niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, według wzoru, stanowiącego **załącznik nr 6** do siwz,
W przypadku składania oferty wspólnej wykonawcy składają jeden wspólny wykaz osób którymi dysponują lub będą dysponować.
5. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu **pisemne**

zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia oraz dokumenty dotyczące:

- 1) **zakresu dostępnych wykonawcy zasobów** innego podmiotu,
 - 2) **sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu**, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,
 - 3) **charakteru stosunku**, jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem,
 - 4) **zakresu i okresu udziału innego podmiotu** przy wykonywaniu zamówienia.
6. W przypadku podmiotów, o których mowa w pkt 5, przedkładane przez wykonawcę kopie dokumentów dotyczących każdego z tych podmiotów muszą być poświadczone za zgodność z oryginałem przez te podmioty.
7. W celu potwierdzenia, że oferowane usługi odpowiadają określonym wymaganiom, wykonawcy mają dołączyć do oferty następujące dokumenty:
- 1) oświadczenie o miejscu przeprowadzenia szkolenia z podaniem nazwy i adresu hotelu, w którym szkolenie zostanie przeprowadzone, stanowiące załącznik nr 8 do siwz (**dotyczy części I, II postępowania**).
- w przypadku składania oferty wspólnej należy złożyć jeden dokument.
8. Inne dokumenty wymagane przez zamawiającego:
- 1) oferta cenowa zgodnie z Rozdziałem I pkt 3 siwz;
w przypadku składania oferty wspólnej należy złożyć jeden dokument
 - 2) odpowiednie pełnomocnictwa;
tylko w sytuacjach określonych w Rozdziale I pkt 5 zdanie 2 siwz lub w przypadku składania oferty wspólnej (Rozdział III pkt 1 siwz)
 - 3) oświadczenie według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do siwz wskazujące część zamówienia, której wykonanie wykonawca powierzy podwykonawcom (jeżeli wykonawca przewiduje udział podwykonawców);
w przypadku składania oferty wspólnej należy złożyć jeden dokument
9. Zamawiający wezwie wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1 oraz art. 26 ust. 2d ustawy, lub którzy nie złożą pełnomocnictw, albo którzy złożą wymagane przez zamawiającego oświadczenia i dokumenty, o których mowa w art. 25 ust. 1 oraz art. 26 ust. 2d ustawy, zawierające błędy lub którzy złożą wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz spełnianie przez oferowane usługi wymagań określonych przez zamawiającego, nie później niż w dniu, w którym upłynął termin składania ofert.
10. W przypadku załączenia do oferty innych dokumentów niż wymagane przez zamawiającego (np. materiałów reklamowych i informacyjnych) zaleca się aby stanowiły one odrębną część, niezłączoną z ofertą w sposób trwały. Dokumenty takie nie będą podlegały ocenie przez zamawiającego.

ROZDZIAŁ VI Wykonawcy zagraniczni

1. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w Rozdziale V pkt 1 ppkt 2) niniejszej siwz składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce

zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.

2. Dokumenty, o których mowa w pkt 1, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
3. Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 1 zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przez notariuszem. Przepis pkt 2 stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedłożonego dokumentu.
5. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w Rozdziale V pkt 3 ppkt 1) niniejszej siwz składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma miejsce zamieszkania lub siedzibę, potwierdzające odpowiednio, że posiada uprawnienia do wykonywania działalności związanej z przedmiotem zamówienia.

ROZDZIAŁ VII Termin wykonania zamówienia

1. Termin wykonania zamówienia:
Część I – 19-21.04.2013
Część II – 18-19.04.2013.

ROZDZIAŁ VIII Wyjaśnienia treści SIWZ i jej modyfikacja oraz sposób porozumiewania się wykonawców z zamawiającym

1. Zamawiający urzęduje w następujących dniach (pracujących) od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30.
2. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje zamawiający i wykonawca przekazują **pisemnie**, z zastrzeżeniem pkt 3.
3. Zamawiający dopuszcza porozumiewanie się za pomocą:
 - 1) **faksu**, przy przekazywaniu następujących dokumentów:
 - a) pytania wykonawców i wyjaśnienia zamawiającego dotyczące treści siwz,
 - b) modyfikacje treści siwz,
 - c) wniosek wykonawcy o przekazanie informacji z otwarcia ofert, o których mowa w art. 86 ustawy oraz odpowiedź zamawiającego,
 - d) wezwanie wykonawcy do wyjaśnienia treści oferty i odpowiedź wykonawcy,
 - e) wezwanie kierowane do wykonawców na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy,
 - f) wezwanie do udzielenia wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny oraz odpowiedź wykonawcy,
 - g) informacja o poprawieniu oferty na podstawie art. 87 ust. 2 ustawy,

- h) oświadczenie wykonawcy w kwestii wyrażenia zgody na poprawienie innych omyłek na podstawie art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy.
 - i) wezwanie zamawiającego do wyrażenia zgody na przedłużenie terminu związania ofertą oraz odpowiedź wykonawcy,
 - j) oświadczenie wykonawcy o przedłużeniu terminu związania ofertą,
 - k) zawiadomienie o wyborze najkorzystniejszej oferty, zgodnie z art. 92 ust. 1 ustawy,
 - l) zawiadomienie o unieważnieniu postępowania,
 - m) informacje i zawiadomienia kierowane do wykonawców na podstawie art. 181, 184 i 185 ustawy.
- 2) **e-maila**, przy przekazywaniu następujących dokumentów:
- a) wezwanie kierowane do wykonawców na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy,
 - b) wniosek wykonawcy o przekazanie informacji z otwarcia ofert, o których mowa w art. 86 ustawy oraz odpowiedź zamawiającego,
 - c) wezwanie wykonawcy do wyjaśnienia treści oferty,
 - d) wezwanie kierowane do wykonawców na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy,
 - e) wezwanie do udzielenia wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny,
 - f) informacja o poprawieniu oferty na podstawie art. 87 ust. 2 ustawy,
 - g) wezwanie zamawiającego do wyrażenia zgody na przedłużenie terminu związania ofertą,
 - h) zawiadomienie o wyborze najkorzystniejszej oferty, zgodnie z art. 92 ust. 1 ustawy,
 - i) zawiadomienie o unieważnieniu postępowania,
 - j) informacje i zawiadomienia kierowane do wykonawców na podstawie art. 181, 184 i 185 ustawy.
4. Jeżeli zamawiający lub wykonawca przekazują ww. oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem albo e-mailem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania. W przypadku przekazywania dokumentów faksem lub e-mailem dowód transmisji danych oznacza, że wykonawca otrzymał korespondencję w momencie jej przekazania przez zamawiającego, niezależnie od ewentualnego potwierdzenia faktu jej otrzymania. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za niesprawne działanie urzędzeń wykonawcy.
5. Postępowanie odbywa się w języku polskim w związku z czym wszelkie pisma, dokumenty, oświadczenia itp. składane w trakcie postępowania między zamawiającym a wykonawcami muszą być sporządzone w języku polskim.
6. Adres do korespondencji jest zamieszczony na pierwszej stronie niniejszej siwz. Zamawiający wymaga, aby wszelkie pisma związane z postępowaniem były kierowane wyłącznie na ten adres.
7. Zamawiający nie przewiduje zwoływania zebrania wykonawców.
8. Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktowania się z wykonawcami jest p. Magdalena Pietrzykowska tel. 091 42 45 101 w godz.,9.00 – 14.00 fax 091 42 45 104 (czynny całą dobę).
9. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego o wyjaśnienie treści siwz. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści siwz wpłynie do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

10. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści siwz wpłynie po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt 9, lub będzie dotyczyć udzielonych wyjaśnień, zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
11. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt 9.
12. Treść pytań wraz z wyjaśnieniami zamawiający przekazuje wykonawcom, którym przekazał siwz bez ujawniania źródła zapytania oraz udostępnia na stronie internetowej.
13. W uzasadnionych przypadkach zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Dokonaną zmianę zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano siwz, a jeżeli siwz jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza ją także na tej stronie.
14. Jeżeli w wyniku zmiany treści siwz nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, zamawiający przedłuża termin składania ofert i informuje o tym wykonawców, którym przekazano siwz, oraz zamieszcza informację na stronie internetowej, jeżeli siwz udostępniana jest na tej stronie.

ROZDZIAŁ IX Sposób obliczenia ceny oferty

1. Zamawiający przewiduje wynagrodzenie ryczałtowe. Cena oferty powinna obejmować wszelkie prace niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia.
2. Rozliczenia pomiędzy zamawiającym a wykonawcą będą prowadzone w walucie PLN
3. Cena musi być wyrażona w złotych polskich niezależnie od wchodzących w jej skład elementów. Tak obliczona cena będzie brana pod uwagę przez komisję przetargową w trakcie wyboru najkorzystniejszej oferty.
4. Błąd rachunkowy w obliczeniu ceny, którego nie można poprawić na podstawie art. 87 ust. 2 pkt. 2 Prawa zamówień publicznych spowoduje odrzucenie oferty.

ROZDZIAŁ X Składanie i otwarcie ofert

1. Ofertę należy złożyć w Urzędzie Miasta Szczecin, w Biurze ds. Zamówień Publicznych, pok. nr 397, w terminie do dnia **19.03.2013** r., do godz. **9.30**.
2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej dotarcia do zamawiającego.
3. Wykonawca otrzyma pisemne potwierdzenie złożenia oferty.
4. Oferty będą podlegać rejestracji przez zamawiającego. Każda przyjęta oferta zostanie opatrzona adnotacją określającą dokładny termin przyjęcia oferty tzn. datę kalendarzową oraz godzinę i minutę, w której została przyjęta. Do czasu otwarcia ofert, będą one przechowywane w sposób gwarantujący ich nienaruszalność.
5. Otwarcie ofert odbędzie się w dn. **19.03.2013** r., o godz. **10.00** w Urzędzie Miasta Szczecin, w Biurze ds. Zamówień Publicznych, pok. nr 397.
6. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest przeprowadzane przez komisję przetargową powołaną Zarządzeniem Prezydenta Miasta Szczecin.
7. Zamawiający bezpośrednio przed otwarciem ofert podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Następnie zamawiający podaje informacje, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.

8. Informacje, o których mowa w pkt 7 zamawiający przekaże niezwłocznie wykonawcom, którzy nie byli obecni przy otwarciu ofert, na ich wniosek.

ROZDZIAŁ XI Wybór oferty najkorzystniejszej

1. Jedynym kryterium oceny ofert jest cena.
2. Sposób przyznania punktów w kryterium cena:

$$\frac{\text{cena najniższa}}{\text{cena oferty ocenianej}} \times 100 \text{ pkt} \times \text{znaczenie kryterium } 100 \%$$

3. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres 30 dni.
4. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
5. W toku badania i oceny ofert zamawiający może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
6. Zamawiający poprawi w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie oraz oczywiste omyłki rachunkowe (z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonywanych poprawek) a także inne omyłki polegające na niezgodności oferty z siwz (niepowodujące istotnych zmian w treści oferty), niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
7. Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli zaistnieją przesłanki określone w art. 89 ustawy.
8. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryterium(ów) oceny ofert określonym(ych) w siwz.
9. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający zawiadomi wykonawców, którzy złożyli oferty o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę), albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, a także nazwy (firmy), albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert zawierającym punktację przyznaną ofertom,
 - 2) wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3) wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 4) terminie, określonym zgodnie z art. 94, po którego upływie umowa w sprawie zamówienia publicznego może być zawarta.
10. W przypadku wystąpienia przesłanek, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy zamawiający unieważnia postępowanie.
11. O unieważnieniu postępowania zamawiający zawiadomi równocześnie wszystkich wykonawców, którzy:
 - 1) ubiegali się o udzielenie zamówienia, - w przypadku unieważnienia postępowania przed upływem terminu składania ofert,

- 2) złożyli oferty - w przypadku unieważnienia postępowania po upływie terminu składania ofert
- podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Zamawiający zwróci wykonawcom, których oferty nie zostały wybrane, na ich wniosek, złożone przez nich plany, projekty, rysunki, modele, próbki, wzory, programy komputerowe oraz inne podobne materiały.

ROZDZIAŁ XII Zawarcie umowy

1. Umowa.

- 1) Wykonawca ma obowiązek zawrzeć umowę według wzoru, stanowiącego **załącznik nr 7** do siwz.
- 2) Zawarta umowa będzie jawna i będzie podlegała udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej (art. 139 ust. 3 ustawy),

ROZDZIAŁ XIII Pouczenie o środkach ochrony prawnej

1. Wykonawcom, którzy mają lub mieli interes w uzyskaniu zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale VI ustawy: odwołanie i skarga.
2. Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
 - 1) opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu;
 - 2) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - 3) odrzucenia oferty odwołującego.
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu w terminie określonym w art. 182 ustawy.
4. Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.
5. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.

ROZDZIAŁ XIV Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest **Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń w poniższych częściach: część I – szkolenie z obsługi trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego, część II - szkolenie z Systemu Zarządzania Jakością ISO 0991; 2008. Kod CPV 80.50.00.00-9.**
2. Zakres zamówienia obejmuje:

Część I szkolenie z obsługi trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego

1. Organizacja szkolenia:

- a) Szkolenie: 19-21.04.2013r.r. dla grupy do 62 osób
 - piątek 2 godziny lekcyjne,
 - sobota 7 godzin lekcyjnych
- b) Forma zajęć: wykład i dyskusja.

- c) Adresaci: pracownicy administracji samorządowej

2. Ramowy zakres szkolenia

- typowe błędy w komunikacji z klientem,
- klient niezadowolony z obsługi,
- umiejętność radzenia sobie z presją klienta,
- łagodzenie nastrojów klienta i umiejętność sprawienia aby klient poczuł się wysłuchany i zrozumiany,
- radzenie sobie z krytyką, agresją i zastrzeżeniami klienta,
- techniki odpierania zastrzeżeń,
- asertywna odmowa klientowi,
- umiejętność radzenia sobie z atakującym klientem,
- reagowanie na osobiste uwagi i oceny,
- podejmowanie osobistej odpowiedzialności za wyjaśnienie trudnej sytuacji

3. Trener:

- posiada wykształcenie wyższe magisterskie lub podyplomowe: psychologia, psychologia społeczna, socjologia oraz przeprowadził w okresie ostatnich trzech lat przez wpływem terminu składania ofert, co najmniej **3 szkolenia** z zagadnień związanych z obsługą interesanta.

Część II – szkolenie z Systemu Zarządzania jakością ISO 9001:2008

1). Organizacja szkolenia:

- a) Szkolenie odbędzie się: 18-19.04.2013r. dla **grupy do 21 osób**. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone wg następującego harmonogramu:
 - czwartek 8 godzin lekcyjnych
 - piątek 8 godzin lekcyjnych,
- b) Forma zajęć: wykład i dyskusja.
- c) Adresaci: pracownicy administracji samorządowej

2). Ramowy zakres szkolenia:

1. Przypomnienie wymagań normy ISO 9001.
2. Ustalanie właściwych celów jakości w jednostce administracji samorządowej.
3. Powiązanie z polityką jakości i struktura celów jakości.
 - 3.1. Cele jakości, a monitorowanie i pomiary procesów.
 - 3.2. Mierzalność celów jakości w praktyce.
3. Korzyści z przeglądów zarządzania w jednostce administracji samorządowej.
 - 4.1. Organizowanie przeglądów zarządzania w efektywny sposób.
 - 4.2. Sprawozdawczość związana z przeglądami zarządzania.
 - 4.3. Wykorzystywanie przeglądów zarządzania do prezentacji wyników analizy danych i narzędzia doskonalenia.
5. Skuteczna analiza danych (przy użyciu podstawowych narzędzi informatycznych).
 - 5.1. Zbieranie właściwych danych do analizy i właściwa ich prezentacja, zamienianie]danych na użyteczne Informacje:
 - 5.2. Analiza danych w oparciu o metody matematyczne
6. Systemowe podejście do działań korygujących i zapobiegawczych w jednostce administracji samorządowej.

- 6.1. Identyfikacja działań zapobiegawczych.
- 6.2. Zasady dokumentowania działań zapobiegawczych.
- 6.3. Identyfikacja działań korygujących.
- 6.4. Zasady dokumentowania działań korygujących.
7. Identyfikacja niezgodności, analiza przyczyn, działania korygujące w jednostce administracji samorządowej.
 - 7.1. Relacje między działaniami korygującymi, a działaniami zapobiegawczymi.
 - 7.2. Rola i zadania auditorów w działaniach korygujących i działaniach zapobiegawczych.
 - 7.3. Rola i zadania pełnomocnika ds. SZJ w działaniach korygujących i działaniach zapobiegawczych podejmowanych w wyniku procesu auditu.
 - 7.4. Zasady analizy skuteczności podejmowanych działań korygujących i działań zapobiegawczych.

4. Trener:

posiada certyfikat Audytora Wiodącego oraz certyfikat Pełnomocnika ds. SZJ

oraz

przeprowadził, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej **3 szkolenia** z zakresu Systemu Zarządzania Jakością (z zakresu budowy i wdrożenia SZJ ISO) dla pracowników administracji publicznej (audytorów/pełnomocników/trenerów wewnętrznych)

oraz

przeprowadził, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej **3 audyty** oraz wzięła udział w co najmniej **2 procesach wdrażania SZJ** w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej

3.Obowiązki Hotelu

- 1) Wykonawca powinien zapewnić Hotel co najmniej trzygwiazdkowy, figurujący w ewidencji skategoryzowanych obiektów hotelarskich (www.turystyka.mg.gov.pl), w odległości max. 150 km od Szczecina, w miejscowości znajdującej się w pasie nadmorskim (za pas nadmorski zamawiający rozumie: *pas lądu ciągnący się wzdłuż brzegu morskiego o szerokości do 2 km, w którym występuje koncentracja turystyki morskiej z piaszczą dostępnością plaży - tzw. I strefa turystyczna.*)
- 2) W hotelu musi znajdować się jedna sala szkoleniowa (pomieszczenia szkoleniowe), układem i wielkością dostosowane do zakresu szkolenia. Sala szkoleniowa powinna spełniać następujące warunki:
 - być wyposażona w zaplecze sanitarne oraz miękkie krzesła,
 - mieć wyodrębnione miejsce na catering.
- 3) Wykonawca musi zapewnić pełne wyżywienie od uroczystej kolacji w piątek do obiadu w niedzielę (2 x śniadanie (*co najmniej: danie ciepłe: parówki, jajecznicą; pieczywo, masło, wędlina, ser żółty, ser biały, płatki śniadaniowe, mleko/jogurt, kawa, herbata, woda, soki*), 2 x obiad (*co najmniej zupa, do wyboru danie mięsne/rybne/vegetariańskie, do wyboru ziemniaki/ryż/kasza/makaron, surówki, warzywa gotowane, deser, woda, soki*), 2 x uroczysta kolacja z oprawą muzyczną: formuła obiadu bufetowego zasiadanego przy stolach okrągłych lub prostokątnych na minimum 6 - 8 osób.
Menu: zimne przystawki, sałatki, bułeczki, 2 zupy, 2-3 dania główne w podgrzewanych białkach (jedno vegetariańskie) plus ryż, ziemniaki opiekane (w zależności od menu); dodatkowo stół deserowy (desery, ciasta, owoce, kawa, herbata, woda, soki),
 - a. dodatkowo w czwartek i piątek po dwa serwisy kawowe dla grupy. Serwis

kawowy powinien obejmować: kawę, herbatę, cukier, mleko, wodę mineralną gazowaną i niegazowaną, ciasta: drożdżowe, kruche, francuskie, biszkoptowe, w ilości odpowiadającej liczbie uczestników szkolenia.

- b. wyposażenie sali szkoleniowej w sprzęt umożliwiający przeprowadzenie szkolenia oraz realizację celu szkolenia. Sprzęt powinien być przystosowany do wielkości sali i ilości uczestników – dający możliwość odpowiedniego nagłośnienia oraz audiowizualnej prezentacji materiałów.
- 4) zapewnienie uczestnikom szkolenia pokoi: **w Części I: 27 pokoi dwuosobowych i 8 pokoi jednoosobowych, a w Części II: 9 pokoi dwuosobowych i 3 pokoje jednoosobowe**, ogrzewanych, wyposażonych w pojedyncze łóżka. Pokoje muszą być wyposażone w min.: 2 krzesła, TV, szafę oraz łazienkę z umywalką, kabiną prysznicową lub wanną i toaletą.
- 5) w hotelu musi znajdować się sala szkoleniowa (pomieszczenia szkoleniowe), układem i wielkością dostosowana do zakresu szkolenia. Sala szkoleniowa powinna spełniać następujące warunki:
- być wyposażona w zaplecze sanitarne oraz miękkie krzesła,
 - mieć wydrebnione miejsce na catering.
- 6) w przypadku Części II od śniadania w czwartek do obiadu w piątek (2 x śniadanie *(co najmniej: danie ciepłe: parówki, jajecznicą; pieczywo, masło, wędlina, ser żółty, ser biały, płatki śniadaniowe, mleko/jogurt, kawa, herbata, woda, soki)*, 2 x obiad *(co najmniej zupa, do wyboru danie mięsne/rybne/wegetariańskie, do wyboru ziemniaki/ryż/kasza/makaron, surówki, warzywa gotowane, deser, woda, soki)*, 1 x uroczysta kolacja z oprawą muzyczną: formuła obiadu bufetowego zasiadanego przy stolach okrągłych lub prostokątnych na minimum 6 - 8 osób.
- Menu: zimne przystawki, sałatki, bułeczki, 2 zupy, 2-3 dania główne w podgrzewanych bęmarach (jedno wegetariańskie) plus ryż, ziemniaki opiekane (w zależności od menu); dodatkowo stół deserowy (desery, ciasta, owoce, kawa, herbata, woda, soki),

Członkowie komisji przetargowej:

- 1
2
3
5.

.....
Dyrektor Biura ds. Zamówień Publicznych

.....
Dyrektor Komórki merytorycznej