

załącznik nr 4
do zarządzenia nr 17/25
Dyrektora ZDiUM

Wrocław, dnia 26.08.2025 r.

Znak Sprawy: NXZ.1400.4.2025

**Zapytanie ofertowe
dla zamówienia publicznego o wartości nieprzekraczającej 130 000 złotych**

Zamawiający:

Gmina Wrocław, z siedzibą pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP 897-13-83-551,
jednostka organizacyjna: Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu z siedzibą
ul. Długa 49, 53-633 Wrocław zaprasza do złożenia ofert na:

**Przeprowadzenie szkolenia zamkniętego dla pracowników Zarządu Dróg i Utrzymania
Miasta we Wrocławiu nt. „Obsługa trudnego klienta”
(tytuł zamówienia publicznego)**

1. Opis przedmiotu zamówienia publicznego:

Przedmiotem zamówienia publicznego jest usługa polegająca na przeprowadzeniu 1-dniowego szkolenia nt. „Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami”.

CEL I FORMA SZKOLENIA.

Szkolenie ma na celu nabycie umiejętności radzenia sobie z trudnym klientem w bezpośrednim i telefonicznym kontakcie. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone w formie warsztatów i obejmować m.in.:

- wzmocnienie umiejętności pracy z trudnym klientem i efektywnej minimalizacji konfliktów;
- wzmocnienie umiejętności asertywnego zachowania się wobec trudnego klienta i skutecznego komunikowania się z nim;
- poznanie skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów;
- poznanie sposobów redukcji stresu wywołanego przez trudne sytuacje w obsłudze klienta;
- wzmocnienie umiejętności budowania pozytywnych relacji z klientem w stresujących warunkach oraz promowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez profesjonalną i empatyczną komunikację.

Szkolenie stacjonarne w siedzibie Zamawiającego:

ul. Długa 49, 53-633 Wrocław.

UCZESTNICZY SZKOLENIA:

Szkolenie przewidziane jest dla około 30-34 osób w podziale na dwie grupy.

TERMIN REALIZACJI SZKOLENIA/LICZBA GODZIN

Termin realizacji szkolenia do ustalenia z wybranym Wykonawcą, jednak nie później niż do 28.11.2025 r.

Szkolenie powinno zostać zrealizowane w dzień roboczy.

Czas trwania szkolenia: 6-7 godzin dla 1 grupy. Przez godzinę szkolenia należy rozumieć godzinę dydaktyczną (45 minut).

Preferowane godziny realizacji szkolenia: 8:00-15:00 (w tym przerwy).

Oferta powinna zawierać proponowany przez Wykonawcę termin szkolenia.

PROGRAM SZKOLENIA:

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy, przedstawienia propozycji dedykowanego programu wraz z propozycją czasu poświęconego na realizację poszczególnych zagadnień. Wykonawca powinien kierować się swoim doświadczeniem w doborze metod i narzędzi realizacji zamówienia.

Szczegółowe zagadnienia i problemy objęte zakresem merytorycznym szkolenia zostaną przedstawione i ustalone z Wykonawcą przed realizacją zamówienia. Program szkolenia zostanie dostosowany do potrzeb Zarządu Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu i zatwierdzony przed realizacją szkolenia.

PROWADZĄCY/TRENER:

Wykonawca wskazuje do realizacji szkolenia Wykładowcę/Trenera, który posiada niezbędną wiedzę oraz doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce, rozumiane jako przeprowadzenie przez niego co najmniej 3 szkoleń w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany trenera, Wykonawca zapewnia zastępstwo osoby o kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym nie gorszych, niż trenera zastępowanego, przedstawiając Zamawiającemu potwierdzenie jego kwalifikacji i doświadczenia.

MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Wykonawca prześle materiały szkoleniowe w formie papierowej dla każdego uczestnika szkolenia, dostarczając je do siedziby Zamawiającego minimum dwa dni robocze przed planowanym szkoleniem.

Wykonawca ponosi pełny koszt przygotowania materiałów szkoleniowych bez dodatkowych roszczeń w stosunku do Zamawiającego związanych ze zwrotem kosztów zakupu, czy ich przygotowania.

Materiały szkoleniowe mają zawierać szczegółowe i pełne informacje, które będą przekazane na szkoleniu

Za dni robocze, rozumie się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy na terenie RP.

ORGANIZACJA SZKOLENIA:

Zamawiający dostarczy Wykonawcy imienną listę uczestników szkolenia mailem na co najmniej 2 dni robocze przed jego rozpoczęciem, z zastrzeżeniem możliwości zmiany/modyfikacji w celu zapewnienia pełnego wykorzystania miejsc na szkoleniu.

Wykonawca przygotowuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika szkolenia. Zaświadczenia powinny zostać przesłane na adres siedziby Zamawiającego, w terminie ustalonym w umowie.

Zamawiający Wymaga aby Wykonawca zapewniał możliwość konsultacji z Prowadzącym przez 30 dni po szkoleniu – zapytania przesyłane w formie elektronicznej na wskazany przez Prowadzącego adres e-mail.

PŁATNOŚĆ ZA SZKOLENIE.

Płatność za szkolenie nastąpi po podpisaniu przez Zamawiającego protokołu potwierdzającego prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy, na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego faktury.

CENA SZKOLENIA.

Cena szkolenia zawiera koszty:

- a) przygotowania i przeprowadzenia szkolenia,
- b) przygotowania materiałów szkoleniowych,
- c) przygotowania zaświadczeń o ukończeniu szkolenia dla wszystkich uczestników,
- d) konsultacji z Prowadzącym przez 30 dni po szkoleniu.

Koszty związane z ewentualnym dojazdem i noclegiem ponosi Wykonawca, bez dodatkowych kosztów w stosunku do Zamawiającego.

Zamawiający oświadcza, że udział pracowników w szkoleniu jest finansowany w całości ze środków publicznych, co zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o podatku od towarów i usług (VAT), stanowi podstawę do wystawienia za usługę szkolenia, faktury zwolnionej z podatku VAT.

2. Termin realizacji zamówienia publicznego: **do uzgodnienia, jednak nie później niż do 28 listopada 2025 roku.**

3. ~~Okres gwarancji¹⁾~~

4. Kryteria brane pod uwagę przy ocenie ofert:

- 1) cena zł netto/brutto;
- 2) dodatkowe kryteria wyboru¹⁾: profil prowadzącego / trenera

Ocena ofert otrzymanych szkoleń, przez osoby wyznaczone do przeprowadzenia postępowania, dokonana zostanie na podstawie następujących kryteriów:

Lp.	Nazwa kryterium	Punkty
1.	Cena brutto/netto wyrażona w zł (A)	70
2.	Profil Prowadzącego/Trenera (B)	30

Ocena będzie dokonywana według skali punktowej przy założeniu, że maksymalna punktacja wynosi 100 punktów, w następujący sposób:

(A) Cena netto/brutto za szkolenie

W kryterium „cena netto/brutto” punkty będą przyznane wg wzoru:

$$(A) = \frac{\text{najniższa oferowana cena netto/brutto wśród ofert}}{\text{Cena netto/ brutto za szkolenie ocenianej oferty}} \times 70$$

Za najkorzystniejszą będzie uznana oferta, która przy uwzględnieniu powyższych kryteriów otrzyma najwyższą punktację obliczoną.

(B) Profil Prowadzącego/Trenera

W kryterium „Profil Prowadzącego/Trenera punkty będą przyznane wg wzoru:

$$(B) = \frac{\text{liczba szkoleń trenera ocenianej oferty}}{\text{największa liczba szkoleń trenera spośród ofert}} \times 30$$

Punkty przyznawane będą na podstawie liczby szkoleń przeprowadzonych przez trenera, spełniających wymagania opisane powyżej i wykazanych w przedłożonym wraz z ofertą wykazie szkoleń.

Ocena = A + B

5. Zamawiający udzieli zamówienia publicznego temu wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza spośród spełniających wszystkie wymagania i warunki określone w zapytaniu ofertowym.
6. Ofertę należy złożyć poprzez¹⁾:
 - 1) ~~doręczenie osobiste lub wysłanie pocztą na adres: Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu, ul. Długa 49, 53-633 Wrocław lub~~
 - 2) przesłanie oferty na adres e-mail: oferty@zdiu.wroc.pl (ofertę należy przesłać w pliku w formacie PDF, w wyjątkowych sytuacjach dopuszczony jest format ZIP, jako temat e-maila należy wskazać tytuł zamówienia publicznego i znak sprawy).
7. Termin złożenia oferty: **2 września 2025 r.**
8. Termin otwarcia ofert: **3 września 2025 r.**
9. Osoba upoważniona do kontaktu w przedmiocie zamówienia publicznego:

Aleksandra Dudziak, Tel.: 071/376-07-19 , e-mail: Aleksandra.Dudziak@zdiu.wroc.pl
(imię, nazwisko, telefon oraz e-mail)

10. Informacje dodatkowe:

- 1) zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia bądź unieważnienia zapytania ofertowego bez podania przyczyny;
- 2) wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed upływem terminu składania ofert. Zarówno zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają zachowania postaci pisemnej;
- 3) w przypadku złożenia zapytania przez wykonawcę, zamawiający niezwłocznie udzieli odpowiedzi poprzez:
 - 1) zamieszczenie odpowiedzi na stronie BIP zamawiającego, lub
 - 2) przesłanie odpowiedzi wszystkim wykonawcom, do których skierowane zostało zapytanie ofertowe;
- 4) zamawiający dopuszcza poprawienie oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych oraz konsekwencji rachunkowych i nie wymaga to uzyskania zgody wykonawcy. W przypadku tzw. innych omyłek, zamawiający wyznacza wykonawcy odpowiedni termin na wyrażenie zgody na poprawienie w ofercie omyłki lub zakwestionowanie sposobu jej poprawienia. Brak odpowiedzi wykonawcy w wyznaczonym terminie zamawiający uznaje za wyrażenie zgody na poprawienie omyłki;
- 5) w przypadku, gdy złożone oferty otrzymały taką samą liczbę punktów, zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w wyznaczonym terminie ofert dodatkowych lub podjęcia negocjacji z tymi wykonawcami;
- 6) jeżeli w postępowaniu została złożona tylko jedna oferta przekraczająca wartość zaplanowanych środków, zamawiający zastrzega sobie prawo podjęcia negocjacji cenowych z tym wykonawcą;
- 7) ostateczny wybór wykonawcy nastąpi po zakończeniu ewentualnych negocjacji;
- 8) oferty złożone po terminie nie zostaną rozpatrzone;
- 9) zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 10) wykonawcy uczestniczą w postępowaniu ofertowym na własne ryzyko i koszt, nie przysługują im żadne roszczenia z tytułu odstąpienia przez zamawiającego od postępowania ofertowego;
- 11) ocena zgodności ofert z wymaganiami zamawiającego przeprowadzona zostanie na podstawie analizy informacji, jakie wykonawca zawarł w swojej ofercie;
- 12) zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania w toku oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez wykonawców danych i informacji;
- 13) w przypadku gdy najkorzystniejsza oferta jest niższa o co najmniej 30% średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych w postępowaniu ofert, zamawiający wystąpi do wykonawcy o udzielenie wyjaśnień, w celu ustalenia czy złożona przez niego oferta zawiera rażąco niską cenę;

załącznik nr 4do zarządzenia nr 17/25 Dyrektora ZDiUM

- 14) odrzuceniu, jako oferta z rażąco niską ceną, podlega oferta wykonawcy, który nie udzielił wyjaśnień w wyznaczonym terminie lub jeżeli złożone wyjaśnienia nie uzasadniają podanej w ofercie ceny;
- 15) wykonawca jest związany ofertą przez 90²⁾ dni;
- 16) ryzyko złożenia oferty w terminie spoczywa na oferencie;
- 17) złożenie oferty jest równoznaczne z potwierdzeniem, że wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego³⁾;
- 18) zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego³⁾;
- 19) inne:

Kierownik Działu

Magdalena Kubów

.....
(pieczęć i podpis kierownika komórki organizacyjnej)

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej RODO, informujemy, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu, ul. Długa 49, 53-633 Wrocław, dalej ZDiUM;
- 2) z inspektorem ochrony danych można skontaktować się wysyłając e-mail na adres: iod@zdiwm.wroc.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą firmy prowadzące serwis IT systemów informatycznych używanych w ZDiUM oraz firmy realizujące dla ZDiUM usługi pocztowe;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane zgodnie z przepisami prawa oraz Jednolitym rzeczowym wykazem akt ZDiUM;
- 6) podanie przez Panią/Pana swoich danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu związanym z udziałem w niniejszym postępowaniu; w przypadku niepodania swoich danych osobowych Pani/Pana oferta nie będzie rozpatrywana;
- 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
- 8) posiada Pani/Pan:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych⁴⁾,
 - c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO⁵⁾,
 - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 9) nie przysługuje Pani/Panu:
 - a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
 - c) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

¹⁾ niepotrzebne skreślić

²⁾ minimum 21 dni

³⁾ zapisy obligatoryjne

⁴⁾ skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników

⁵⁾ prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa

załącznik do Zapytania ofertowego dla zamówienia
publicznego o wartości nieprzekraczającej 130 000 złotych

Przykładowy wzór oferty

Oferta

Wypełnia zamawiający (wpisuje komórka organizacyjna)

Znak sprawy: NXZ.1400.4.2025

Dotyczy:

**Przeprowadzenie szkolenia zamkniętego dla pracowników Zarządu Dróg i Utrzymania
Miasta we Wrocławiu nt. „Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami”
(nazwa przedmiotu zamówienia)**

Wypełnia wykonawca:

Wrocław, dnia

Dane wykonawcy			
Pełna nazwa			
Adres			
	ulica	kod pocztowy	miejsowość
Dane kontaktowe			
	telefon	e-mail	
NIP			

1.

Oferowana cena przedmiotu zamówienia wynosi:

Lp.	Wartość zł netto	Wartość zł brutto	Forma szkolenia
1			Stacjonarna

Profil Prowadzącego/Trenera:

Imię i nazwisko Wykładowcy/Trenera

Lp.	Temat szkolenia	Termin realizacji szkolenia od - do	Program szkolenia (prosimy dołączyć do wykazu)
1		
...		

2. Termin realizacji przedmiotu zamówienia:
3. Zobowiązujemy się w przypadku wybrania naszej oferty do podpisania umowy w miejscu i terminie wyznaczonym przez zamawiającego.
4. Oświadczamy, że uwzględniliśmy zmiany i dodatkowe ustalenia wynikłe w trakcie procedury stanowiące jej integralną część, wyszczególnione we wszystkich przesłanych pismach zamawiającego.
5. Oświadczamy, że wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskaliśmy w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.
6. Oświadczamy, że nie podlegamy wykluczeniu z postępowania z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.
7. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez dni od upływu terminu składania ofert.

....., dnia

.....
(podpis upoważnionej osoby)

