

Załącznik nr 8 do SIWZ
numer sprawy: 11/SISP-2/PN/2014

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

1. Cel i przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na zorganizowaniu i przeprowadzeniu **7** (siedmiu) **tematów szkoleń** w **17** (siedemnastu) **edycjach** z zakresu:

- 1) Szkolenie nr 1: Kurs języka migowego – poziom podstawowy;
- 2) Szkolenie nr 2: Kurs języka migowego – poziom doskonalący;
- 3) Szkolenie nr 3: Kurs języka migowego – poziom zaawansowany;
- 4) Szkolenie nr 4: Strategia marketingowa i wizerunkowa – public relations w administracji publicznej;
- 5) Szkolenie nr 5: Wystąpienia medialne i komunikacja z mediami;
- 6) Szkolenie nr 6: Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie;
- 7) Szkolenie nr 7: Prowadzenie szkoleń i wystąpienia publiczne;

dla **235** (dwustu trzydziestu pięciu) **pracowników** jednostek statystyki publicznej oraz zapewnieniu wyżywienia, a w przypadku gdy szkolenie odbywać się będzie poza Warszawą także noclegów oraz transportu uczestników do i z miejsca szkolenia.

1.1. **W szkoleniu nr 1** weźmie udział maksymalnie 35 osób w 3 edycjach (w terminach nie nakładających się na terminy szkoleń nr 2, 3, 4, 5, 6, 7), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w każdej edycji szkolenia.

Każda z edycji szkolenia obejmuje 5 dni szkoleniowych (40 h lekcyjnych) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 1 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu wiedzy i umiejętności w zakresie komunikacji z klientem głuchoniemym w urzędzie za pomocą języka migowego na poziomie podstawowym.

Zakresem szkolenia nr 1 objęte są:

- Znaki daktylograficzne – alfabet i liczebniki (w tym inkorporowane)
- Znaki ideograficzne – min. 500 znaków
- Gramatyka w języku migowym (stopniowanie przymiotników i czasowników, klasyfikatory, czas przeszły, czas przyszły, czasowniki proste i kierunkowe/uzgodnione)
- Funkcje przestrzeni: topograficzna i syntaktyczna
- Wykorzystywanie elementów niemanualnych
- Poznanie słownictwa języka migowego z zakresu związanego z otoczeniem kursanta i jego codziennymi czynnościami, w tym nauka znaków z różnych bloków tematycznych: praca, dom, edukacja, zdrowie
- Ćwiczenia pantomimiczne
- Savoir-vivre niesłyszących

Szkolenie nr 1 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do rozumienia wypowiedzi i często używanych wyrażen związanych z:

- życiem codziennym (np. podstawowe informacje dotyczące rozmówcy, otoczenia, pracy)
- obsługą klienta w urzędach

oraz porozumiewania się w prostych, rutynowych sytuacjach komunikacyjnych, wymagających prostej, bezpośredniej wymiany informacji.

- 1.2. **W szkoleniu nr 2** weźmie udział maksymalnie 16 osób w 1 edycji (w terminie nie nakładającym się na terminy szkoleń nr 1, 3, 4, 5, 6, 7), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego.

Szkolenie obejmuje 5 dni szkoleniowych (40 h lekcyjnych) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 2 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności w zakresie komunikacji z klientem głuchoniemym w urzędzie za pomocą języka migowego na poziomie doskonalącym (średniozaawansowanym).

Zakresem szkolenia nr 2 objęte jest:

- Min. 500 nowych znaków – rozszerzonych słów języka migowego
- Rozwijanie umiejętności nadawania i odbierania komunikatów w PJM
- Gramatyka na poziomie średniozaawansowanym
- Rozwinięcie praktycznych umiejętności posługiwania się polskim alfabetem palcowym oraz podstawowymi liczebnikami głównymi i porządkowymi
- Konwersacje – nawiązywanie i podtrzymywanie w ponadpodstawowy sposób rozmowy z osobą niesłyszącą
- Utrwalenie technik zrozumienia odpowiedzi ze strony osób niesłyszących
- Ćwiczenia pantomimiczne i przestrzenne
- Prowadzenie dialogu

Szkolenie nr 2 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do rozumienia znaczenia głównych wątków przekazu zawartego w złożonych tekstach na tematy konkretne i abstrakcyjne, łącznie z rozumieniem dyskusji na tematy techniczne z zakresu specjalności

uczestnika szkolenia (tj. obsługi klienta w urzędzie, podstawowej terminologii statystycznej).

- 1.3. **W szkoleniu nr 3** weźmie udział maksymalnie 15 osób w 1 edycji (w terminie nie nakładającym się na terminy szkoleń nr 1, 2, 4, 5, 6, 7), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego.

Szkolenie obejmuje 5 dni szkoleniowych (40 h lekcyjnych) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 3 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności w zakresie komunikacji z klientem głuchoniemym w urzędzie za pomocą języka migowego na poziomie zaawansowanym.

Zakresem szkolenia nr 3 objęte jest:

- Min. 500 nowych znaków – rozszerzonych słów języka migowego
- Poszerzenie wiedzy o języku migowym i jego zastosowaniach w kontaktach z niesłyszącymi z różnymi uwarunkowaniami społecznymi i edukacyjnymi
- Konwersacje

Szkolenie nr 3 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do rozumienia szerokiego zakresu trudnych, dłuższych tekstów, dostrzegając także znaczenia ukryte, wyrażone pośrednio, nabycia umiejętności płynnego wypowiedzania się, spontanicznego odnajdywania właściwych sformułowań., formułowania jasnych, poprawnie zbudowanych wypowiedzi.

- 1.4. **W szkoleniu nr 4** weźmie udział maksymalnie 35 osoby w 2 edycjach (w terminach nie nakładających się na terminy szkoleń nr 1, 2, 3, 5, 6, 7), w tym

maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w każdej edycji szkolenia.

Każda z edycji obejmuje 3 dni szkoleniowe (24 h lekcyjne) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 4 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności dotyczącej zwiększenia efektywności w zakresie prowadzenia działań dotyczących kreowania marki i budowania wizerunku polskiej statystyki publicznej w regionie.

Cele szczegółowe:

- Zapewnienie sprawnego przepływu informacji w organizacji wspierającego proces realizacji strategii działania
- Nabycie umiejętności opracowywania strategii PR oraz efektywnego zarządzania komunikacją społeczną
- Podniesienie kompetencji w zakresie przygotowania, przeprowadzenia i ewaluacji kampanii promocyjnych

Zakresem szkolenia nr 4 objęte jest:

1. Strategia marketingowa i wizerunkowa w administracji publicznej:

- diagnozowanie, planowanie strategiczne, wdrożenie i monitorowanie działań wizerunkowych i marketingowych
- funkcje marketingu i wizerunku w organizacji
- kreowanie wizerunku urzędu na zewnątrz
- zarządzanie zmianą w organizacji
- analiza i definicja grup docelowych; insighty konsumenckie i analiza potrzeb społecznych
- nowe mechanizmy komunikacji - wybór efektywnych narzędzi (ATL, BTL)

- PR a sytuacja kryzysowa.
2. Komunikacja wewnętrzna i internal PR:
- obszary komunikacji w organizacji i bariery w komunikacji wewnętrznej
 - przekazywanie informacji wewnątrz organizacji
 - budowanie wewnętrznych standardów organizacji wspierających PR
 - budowanie poczucia odpowiedzialności za działania organizacji
 - zwiększenie poziomu identyfikacji pracowników z organizacją
 - budowanie atmosfery lojalności i zaangażowania pracowników w działania PR

Szkolenie nr 4 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do wykorzystania zdobytych wiedzy i umiejętności w planowaniu strategicznym, wdrażaniu i monitorowaniu działań wizerunkowych i marketingowych w Urzędzie.

- 1.5. **W szkoleniu nr 5** weźmie udział maksymalnie 33 osób w 2 edycjach (w terminach nie nakładających się na terminy szkoleń nr 1, 2, 3, 4, 6, 7), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w każdej edycji szkolenia.

Każda z edycji obejmuje 3 dni szkoleniowe (24 h lekcyjne) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 5 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności w zakresie usprawnienia komunikacji i skutecznej współpracy jednostek statystyki publicznej z mediami w regionie.

Cele szczegółowe:

- Rozwój współpracy z prasą, radiem i telewizją

- Poprawa efektywności komunikacji medialnej i zarządzania informacją w Urzędzie, w tym w sytuacji kryzysowej
- Podniesienie praktycznych umiejętności prezentacyjnych

Zakresem szkolenia nr 5 objęte są:

- Zasady współpracy z prasą, radiem i telewizją; komunikacja medialna
- Elementy prawa medialnego i autorskiego
- Organizacja i prowadzenie konferencji prasowej oraz innych kontaktów medialnych
- Zasady skutecznego przekazu; techniki udzielania wywiadu; zarządzanie informacją
- Sporządzanie notatek prasowych
- Praca z kamerą i mikrofonem; ćwiczenie praktycznych umiejętności prezentacyjnych
- Zadania rzecznika w sytuacji kryzysowej; opanowywanie napięcia, stresu i tremy
- Dress code i stylizacja; komunikacja niewerbalna

Szkolenie nr 5 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do wykorzystywania umiejętności koniecznych do prowadzenia sprawnej komunikacji i skutecznej współpracy z mediami.

1.6. **W szkoleniu nr 6** weźmie udział maksymalnie 67 osób w 4 edycjach (w terminach nie nakładających się na terminy szkoleń nr 1, 2, 3, 4, 5, 7), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w każdej edycji szkolenia.

Każda z edycji obejmuje 4 dni szkoleniowe (32 h lekcyjne) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 6 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności w zakresie podniesienia jakości usług informacyjnych świadczonych przez statystykę publiczną na rzecz odbiorców w regionie.

Cele szczegółowe:

- Rozwijanie umiejętności sprzyjających efektywnej komunikacji z klientem
- Budowanie pozytywnego wizerunku urzędu poprzez określone postawy i zachowania
- Wspieranie proklienckiej i proaktywnej postawy w obsłudze klienta

Zakresem szkolenia nr 6 objęte są:

- Standardy obsługi klienta: bezpośrednia, telefoniczna, pisemna – techniki i narzędzia
- Zasady savoir vivre w relacjach z klientami
- Rozpoznawanie zachowań – typy klientów i relacje - dopasowanie sposobu i stylu wypowiedzi oraz zachowania do rozmówcy (odzwierciedlenie), rozpoznawanie oczekiwań klientów
- Etapy obsługi klienta
- Techniki wzbudzania wiarygodności i budowania zaufania
- Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania
- Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach (zdenerwowany klient, trudny rozmówca)
- Komunikacja niewerbalna w sytuacjach opanowania emocji klienta
- Asertywność w relacji z klientem

Szkolenie nr 6 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do wykorzystania wiedzy i umiejętności niezbędnych w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.

1.7. **W szkoleniu nr 7** weźmie udział maksymalnie 68 osoby w 4 edycjach (w terminach nie nakładających się na terminy szkoleń nr 1, 2, 3, 4, 5, 6), w tym maksymalnie 2 osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w każdej edycji szkolenia.

Każda z edycji obejmuje 4 dni szkoleniowe (32 h lekcyjne) i odbędzie się poza Warszawą.

Celem szkolenia nr 7 jest doskonalenie zawodowe polegające na uzyskaniu pogłębionej wiedzy i umiejętności w zakresie podniesienia świadomości odbiorców na temat rodzaju i zakresu informacji możliwych do pozyskania w statystyce publicznej.

Cele szczegółowe:

- Podniesienie jakości usług informacyjnych świadczonych przez statystykę publiczną na rzecz odbiorców w regionie
- Pozyskanie umiejętności w zakresie prowadzenia szkoleń, przygotowywania prezentacji oraz realizowanie zadań trenera wewnętrznego

Zakresem szkolenia nr 7 objęte są:

1. Wystąpienia publiczne:

- kreowanie wizerunku trenera
- autoprezentacja
- znaczenie komunikatów niewerbalnych
- budowanie autorytetu wśród słuchaczy

- sztuka retoryki - jak zaciekawić słuchacza
 - sposoby radzenia sobie z treścią i stresem (techniki obniżania stresu i minimalizowania tremy przed prezentacją oraz kontroli emocji w trakcie wystąpienia)
 - emisja głosu
2. Prowadzenie szkoleń:
- komunikacja w relacjach szkoleniowych – nawiązywanie kontaktu z grupą, budowanie atmosfery
 - umiejętne przejście z roli prowadzącego (lidera) do roli moderatora aktywizującego grupę, tło werbalne i emocjonalne poprawnej komunikacji z grupą
 - metodyka przygotowywania zajęć dla uczniów w różnych grupach wieku, w tym osób dorosłych, dzieci i młodzieży
 - konwencjonalne i niekonwencjonalne metody prowadzenia zajęć szkoleniowych
 - znaczenie interaktywności w procesie nauczania
 - znaczenie kreatywności w doborze technik i narzędzi pracy trenera,
 - przygotowanie szkolenia i profesjonalne materiały szkoleniowe – program, układ treści, scenariusz zajęć, sala szkoleniowa, pomoce dydaktyczne
 - nowoczesne techniki prezentacji audiowizualnych

Szkolenie nr 7 będzie miało formę warsztatową w celu praktycznego przygotowania uczestników szkolenia do wykorzystania wiedzy i umiejętności w zakresie wystąpień publicznych oraz pełnienia funkcji trenera grup szkoleniowych spoza statystyki.

2. Przygotowanie dokumentacji szkoleniowej związanej z realizacją tematu szkoleniowego

- 2.1. Porozumiewanie się Wykonawcy i Zamawiającego dotyczące weryfikacji i akceptacji dokumentacji szkoleniowej związanej z realizacją każdego z tematów szkoleniowych będzie się odbywało w formie elektronicznej z wykorzystaniem adresu e-mail wskazanego w § 9 pkt. 11 Umowy.
- 2.2. Dokumentacja szkoleniowa związana z realizacją każdego tematu szkoleniowego obejmuje:
 - 2.2.1. program zajęć (z podziałem na dni/godziny oraz zakres tematyczny zajęć uwzględniając przerwy);
 - 2.2.2. materiały szkoleniowe uwzględniające zagadnienia, o których mowa w poszczególnych zakresach szkoleń;
 - 2.2.3. harmonogram edycji szkoleń zawierający: terminy zajęć poszczególnych grup szkoleniowych, nazwiska trenerów, wskazanie miejsca szkoleń oraz miejsc noclegowych, w których będą odbywały się zajęcia, wskazanie propozycji dojazdu do miejsc szkoleniowych.
- 2.3. Materiały szkoleniowe powinny obrazować teoretyczne oraz praktyczne aspekty zagadnień poruszanych w trakcie każdego z tematów szkoleń. Powinny być sporządzone w języku polskim (obustronny wydruk wszystkich materiałów, rodzaj czcionki i jej wielkość, interlinie i marginesy uzgodnione z Zamawiającym) i zawierać: przybory biurowe (długopis, notes), prezentacje (przygotowane w Power Point lub PDF), slajdy, ilustracje używane w trakcie szkoleń przez trenerów - w wersji elektronicznej i papierowej oraz podręczniki z zakresu tematyki szkolenia.
- 2.4. Wykonawca prześle materiały w wersji elektronicznej nagrane dla każdego uczestnika każdej edycji szkolenia i osób kontrolujących każdą z edycji szkolenia na nośniku danych (nośnik USB) zapisane w postaci edytowalnych plików w formacie MS Word, MS Excel, MS PowerPoint oraz dodatkowo w wersji PDF.
- 2.5. Tryb weryfikacji dokumentacji szkoleniowej związanej z realizacją każdego z tematów szkoleń:

- 2.5.1. Wykonawca przygotuje i prześle dokumentację szkoleniową każdego ze szkoleń do akceptacji Zamawiającemu w terminie maksymalnie 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy;
 - 2.5.2. Zamawiający dokona weryfikacji przedstawionej dokumentacji szkoleniowej i ją zaakceptuje albo przedstawi Wykonawcy uwagi w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania dokumentacji;
 - 2.5.3. Wykonawca wprowadzi poprawki do dokumentacji szkoleniowej uwzględniające uwagi Zamawiającego, o których mowa w pkt. 2.5.2, oraz prześle dokumentację Zamawiającemu w terminie 5 dni roboczych od dnia przekazania uwag przez Zamawiającego;
 - 2.5.4. Zamawiający dokona weryfikacji przedstawionej dokumentacji szkoleniowej, o której mowa w pkt. 2.5.3, i je zaakceptuje albo przedstawi Wykonawcy uwagi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania dokumentacji;
 - 2.5.5. Wykonawca wprowadzi poprawki do dokumentacji szkoleniowej uwzględniające uwagi Zamawiającego, o których mowa w pkt. 2.5.4 oraz prześle dokumentację Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych od dnia przekazania uwag przez Zamawiającego;
 - 2.5.6. Ostateczne wersje dokumentacji szkoleniowej, uwzględniające wszystkie uwagi Zamawiającego, zostaną przedłożone przez Wykonawcę nie później niż 40 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy;
 - 2.5.7. W przypadku niedotrzymania przez Zamawiającego terminów, o których mowa w pkt. 2.5.2 oraz 2.5.4 termin o którym mowa w pkt. 2.5.6 ulega przedłużeniu o liczbę dni roboczych wynikających z opóźnienia Zamawiającego.
- 2.6. Wykonawca prześle uczestnikom: program szkolenia na 3 dni robocze przed datą rozpoczęcia każdej edycji szkolenia, oraz w dniu szkolenia: materiały szkoleniowe spełniające warunki, o których mowa w pkt. 2.3., 2.4.

3. Rekrutacja na szkolenia

- 3.1. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy prześle Wykonawcy listę zawierającą dane kontaktowe jednostek oraz przydział miejsc, w których przeprowadzona zostanie rekrutacja.
- 3.2. Za rekrutację uczestników szkolenia odpowiada Wykonawca. Rekrutacja może odbywać się w sposób ciągły przez cały okres realizacji szkoleń.
- 3.3. Wykonawca do celów rekrutacji zastosuje wzór formularza zgłoszeniowego zgodny z wytycznymi Zamawiającego.
- 3.4. Wykonawca przeprowadzi rekrutację uczestników szkoleń, w szczególności:
 - 3.4.1. przygotuje i wyśle pisemnie lub faksem do właściwych jednostek zaproszenia do udziału w szkoleniu z podaniem terminów edycji szkoleń oraz miejsca szkoleń;
 - 3.4.2. uzyska dane kontaktowe uczestników takie, jak: imię, nazwisko, telefon służbowy, adres e-mail, jednostka organizacyjna, stanowisko.
 - 3.4.3. uzyska informacje na temat zapotrzebowania uczestników na noclegi. Noclegi zostaną zapewnione tylko tym uczestnikom, którzy wyrażą taką potrzebę;
 - 3.4.4. uzyska informacje na temat zapotrzebowania uczestników na dania obiadowe mięsne, wegetariańskie oraz bezglutenowe;
 - 3.4.5. po zakończeniu rekrutacji Wykonawca prześle Zamawiającemu imienną listę uczestników szkolenia w formie elektronicznej wykorzystując adres e-mail wskazany w § 9 pkt. 11 Umowy do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje listę uczestników;
 - 3.4.6. poinformuje uczestników o statusie ich zgłoszenia tj. zakwalifikowaniu albo niezakwalifikowaniu na szkolenie, bądź umieszczeniu na liście rezerwowej oraz prześle wszystkie niezbędne informacje związane z organizacją szkoleń, lokalizacją ośrodka, sposobem dojazdu na co najmniej 10 dni roboczych przed planowanym szkoleniem.
- 3.5. Pracownicy Zamawiającego kontrolujący szkolenia będą traktowani tak, jak uczestnicy szkolenia (tj. zostaną zaopatrzeni w materiały szkoleniowe, będą brać czynny udział w szkoleniu, zapewnione zostaną dla nich pozostałe usługi). Terminy uczestnictwa przedstawicieli Zamawiającego w zajęciach

będą ustalane na bieżąco. Liczba osób kontrolujących szkoleniowej każdej edycji nie przekroczy 2.

4. Organizacja szkoleń

- 4.1. Szkolenia będą odbywały się w formie warsztatów w oparciu o zaakceptowany program oraz materiały szkoleniowe.
- 4.2. Godzina lekcyjna szkolenia równa jest 45 minutom zegarowym.
- 4.3. Każde szkolenie rozpocznie się po zaakceptowaniu przez Zamawiającego materiałów związanych z realizacją danego tematu szkolenia, w trybie o którym mowa w pkt. 2.5.
- 4.4. Szkolenia będą organizowane w oparciu o harmonogram zaakceptowany przez Zamawiającego w trybie, o którym mowa w pkt. 2.5.
- 4.5. Każda edycja szkolenia odbędzie się w wymiarze kolejno następujących dni szkoleniowych właściwych dla danego szkolenia, w tej samej lokalizacji i będzie prowadzona przez tego samego trenera, chyba że Zamawiający określi inaczej. Szkolenie w pierwszym dniu rozpocznie się nie wcześniej niż o godz. 9.00. Szkolenie w ostatnim dniu zakończy się nie później niż o godz. 15.00.
- 4.6. Szkolenia będą odbywać się wyłącznie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 4.7. Wykonawca każdego dnia trwania warsztatów zapewni: dwie przerwy kawowe, każda trwająca ok. 10 minut oraz jedną przerwę obiadową trwającą ok. 40 minut.
- 4.8. Na początku każdego szkolenia Wykonawca poinformuje uczestników, że po zakończeniu szkolenia zostaną oni poproszeni o wypełnienie Arkuszy AIOS. Przed wypełnieniem Arkuszy AIOS uczestnicy muszą zostać poinformowani, że celem jego wypełnienia jest zebranie informacji na temat jakości szkolenia. Niedopuszczalne jest sugerowanie uczestnikom odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu.
- 4.9. Wzór Arkusza AIOS stanowi załącznik nr 5 do Umowy.

- 4.10. Wykonawca wyda każdemu uczestnikowi imienne Zaświadczenie ukończenia szkolenia, z informacją nt. co najmniej liczby godzin trwania szkolenia. Warunkiem wydania Zaświadczenia jest:
- 4.10.1. obecność uczestnika w każdym dniu zajęć w ramach danej edycji szkolenia potwierdzona własnoręcznym podpisem na imiennej liście uczestników;
- 4.10.2. zwrot przez uczestnika wypełnionego Arkusza AIOS.
- 4.11. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia poszczególnych edycji szkoleń w tym samym lub zachodzącym na siebie terminie o ile nie utrudni to uczestnikom udziału we wszystkich przewidzianych dla nich szkoleniach. Zmiana harmonogramu w trakcie realizacji szkoleń będzie możliwa jedynie po uzyskaniu zgody Zamawiającego.
- 4.12. Po zakończeniu każdej edycji szkolenia Wykonawca prześle uczestnikom do wypełnienia Arkusze AIOS, a następnie w tym samym dniu prześle osobie kontrolującej szkolenie ich kopie, obecności imienne listy uczestników oraz listy wydanych Zaświadczeń, a w przypadku braku osoby kontrolującej prześle zeskanowane dokumenty w formacie PDF na adres e-mail wskazany w Umowie § 9 pkt. 11.
- 4.13. Po zakończeniu każdej z edycji szkolenia Wykonawca opracuje i prześle Zamawiającemu w ciągu 3 dni od dnia zakończenia szkolenia sprawozdanie zgodnie ze wzorem, który stanowi załącznik nr 7 do Umowy.

5. Nadzór Zamawiającego nad realizacją szkoleń

- 5.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nadzoru realizacji każdego ze szkoleń poprzez oddelegowanie przedstawicieli Zamawiającego do udziału w szkoleniach.
- 5.2. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania Wykonawcy o uczestnictwie osób odpowiedzialnych za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego w konkretnej edycji szkolenia na co najmniej 3 dni przed planowanym szkoleniem..
- 5.3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osobom odpowiedzialnym za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego pełny dostęp do dokumentacji

- danej edycji szkolenia, prawo udziału w szkoleniu, prawo zadawania pytań oraz uzyskiwania wyjaśnień od uczestników oraz trenerów prowadzących szkolenie.
- 5.4. Dla celów kontroli jakości szkolenia, Zamawiający zastrzega sobie prawo rejestracji dźwięku i obrazu podczas szkolenia przez osoby kontrolujące szkolenie ze strony Zamawiającego.
 - 5.5. Osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego mają prawo do sporządzania notatek oraz protokołów.
 - 5.6. Zadaniem osób odpowiedzialnych za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego jest ocena zgodności realizacji zamówienia z umową.
 - 5.7. W przypadku stwierdzenia braku zgodności realizacji zamówienia z umową osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego mogą nakazać bieżące usunięcie uchybień lub w formie pisemnego wniosku zwrócić się do Wykonawcy za pośrednictwem Zamawiającego o powtórzenie szkolenia.
 - 5.8. W przypadku stwierdzenia braku zgodności realizacji zamówienia z Umową osoby odpowiedzialne za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego mogą nakazać bieżące usunięcie drobnych uchybień lub w formie pisemnego wniosku wnioskować do Zamawiającego o powtórzenie edycji szkolenia. Zamawiający po zapoznaniu się ze stanowiskiem Wykonawcy może nakazać powtórzenie edycji szkolenia.
 - 5.9. W przypadku negatywnej oceny szkolenia przez uczestników na podstawie arkuszy AIOS (średnia z Oceny trenera/trenerów poniżej 3) lub przeprowadzenia szkolenia niezgodnie z programem Zamawiający może nakazać powtórzenie szkolenia. Termin szkolenia oraz wybór trenera zostanie uzgodniony przez Wykonawcę z Zamawiającym.
 - 5.10. Liczba osób kontrolujących w danej edycji szkoleniowej nie przekroczy 2.
 - 5.11. Zamawiający może dokonać kontroli w wybranej edycji każdego ze szkoleń.

6. Miejsce przeprowadzenia szkoleń

- 6.1. Szkolenia odbędą się poza Warszawą (z zapewnionymi przez Wykonawcę noclegami oraz transportem).

- 6.2. Szkolenia organizowane poza Warszawą będą prowadzone w hotelu/hotelach o standardzie co najmniej 3-gwiazdkowym lub w ośrodku/ośrodkach konferencyjno-szkoleniowych odpowiadających standardem hotelowi standardu co najmniej 3-gwiazdkowego, 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 2006 r. Nr 22, poz. 169, z późn. zm.) oraz spełniające wymagania dla budynków zamieszkania zbiorowego zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75, poz. 690, z późn. zm.).
- 6.3. Hotel/ośrodek, w którym odbędzie się szkolenie poza Warszawą, musi być zlokalizowany w odległości nie większej niż 50 km od dworca kolejowego Warszawa Centralna. Wykonawca jest zobowiązany do zorganizowania dojazdu do miejsca szkolenia oraz powrotu do Warszawy do Głównego Urzędu Statystycznego. Wykonawca musi zapewnić przy hotelu/ośrodku, o którym mowa wyżej nieodpłatne miejsca parkingowe dla uczestników szkolenia.
- 6.4. Sale szkoleniowe muszą spełniać następujące warunki:
- 6.4.1. miejsce zapewniające swobodną oraz niezakłóconą naukę dla 20 osób, sprawną i wydajną wentylację oraz klimatyzację,
- 6.4.2. dzienne oświetlenie, a ponadto w razie potrzeby oświetlenie sztuczne,
- 6.4.3. wyposażenie w sprzęt multimedialny: laptop, rzutnik multimedialny, flipchart,
- 6.4.4. sala musi być posprzątana, uporządkowana bez zbędnych przedmiotów lub mebli,
- 6.4.5. układ sali – dostosowany do charakteru szkolenia,
- 6.4.6. sprzęt komputerowy (jeśli wymaga tego program szkolenia) z zainstalowanym, legalnym oprogramowaniem.
- 6.5. Wykonawca zapewni każdego dnia zajęć wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia oraz osób kontrolujących szkolenie:
- 6.5.1. dostępne przez cały czas trwania szkolenia: kawa, herbata, butelkowana woda mineralna gazowana i niegazowana, naturalne soki owocowe (butelkowane lub w kartonach) oraz ciastka,

- 6.5.2. obiad – zupa, danie główne, surówki, owoce, herbata, kawa, butelkowana woda mineralna, naturalne soki owocowe (butelkowane lub w kartonach); czyste sztućce i zastawa (nie mogą być jednorazowego użytku) – podany w oddzielnym pomieszczeniu (strefie przeznaczonej do podawania posiłków), które:
- spełnia wymagania sanitarne wynikające z obowiązujących przepisów,
 - jest wyposażone w sprawną i wydajną wentylację oraz klimatyzację,
 - jest posprzątane i uporządkowane bez zbędnych przedmiotów lub mebli
- 6.5.3. śniadanie kontynentalne oraz kolację w formie bufetu,
- 6.5.4. wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi odpowiednio danie mięsne, wegetariańskie lub bezglutenowe zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym w procesie rekrutacji.
- 6.6. W lokalizacjach szkoleń wskazanych przez Wykonawcę toalety muszą być łatwo dostępne, posprzątane, bez nieprzyjemnych zapachów oraz wyposażone w środki czystości.
- 6.7. W lokalizacjach szkoleń wskazanych przez Wykonawcę jadalnie muszą być łatwo dostępne, posprzątane, bez nieprzyjemnych zapachów oraz wyposażone w stoły oraz krzesła ustawione w sposób umożliwiający spożywanie posiłków.
- 6.8. Wykonawca zapewni noclegi dla uczestników szkolenia oraz osób kontrolujących szkolenie, pomiędzy każdym z dni szkolenia w hotelu/ośrodku konferencyjno – szkoleniowym, w którym realizowane będzie szkolenie, wraz ze śniadaniem oraz kolacją (pokoje jednoosobowe lub dwuosobowe do pojedynczego wykorzystania, z węzłem sanitarnym).