

Kraków, dn. 04.08.2026 r.

Zapytanie ofertowe na przygotowanie i przeprowadzenie

indywidualnego szkolenia zawodowego

nr 05/08/2026/PON 2_3/SZ/SLK z dnia 04.08.2026 r.

W związku z realizowanym projektem finansowanym ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych pod nazwą „pONownie aktywni. II edycja - program aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami” zgodnie z umową nr UM/PW9/2024/2/O_MALOPOLSKI/3969 z dnia 14.05.2024 r., Fundacja Sustinae w ramach realizacji zasady konkurencyjności kieruje zapytanie o przedstawienie oferty cenowej na przeprowadzenie indywidualnego szkolenia zawodowego dla Uczestnika Projektu.

1. Dane Zamawiającego:

Fundacja Sustinae
ul. Szlak 65
31-153 Kraków
NIP: 676 245 74 16
REGON: 122610942

2. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie indywidualnego szkolenia pn. „**Telefoniczna obsługa klienta**”. Szkolenie powinno koncentrować się na poprawie komunikacji z klientem przez telefon, świadomym i umiejętnym wykorzystywaniu głosu w rozmowach telefonicznych, a także budowaniu profesjonalnego wizerunku podczas kontaktu z klientem. Program powinien obejmować skuteczne techniki prowadzenia rozmów, aktywne słuchanie, metody argumentacji i przekonywania, utrzymywanie pozytywnych relacji z klientem oraz podtrzymywanie kontaktu nie tylko w kontekście sprzedaży, ale również budowania długofalowej współpracy i zaufania. Szkolenie powinno uwzględniać również zagadnienia związane z podwyższaniem standardów obsługi klienta, zwiększaniem efektywności pracy, ograniczaniem liczby błędów i sytuacji stresowych podczas rozmów telefonicznych oraz rozwijaniem umiejętności radzenia sobie z trudnymi rozmowami.

Program szkolenia powinien obejmować praktyczne ćwiczenia i symulacje rozmów telefonicznych, których celem będzie zwiększenie komfortu i satysfakcji z pracy uczestnika, doskonalenie kompetencji komunikacyjnych oraz wypracowanie profesjonalnych standardów obsługi klienta.

Szkolenie musi spełniać następujące wymagania:

- a) szkolenie w pełnym zakresie będzie realizowane przez trenera w formie **zdalnej**,
 - b) miejsce szkolenia: -
 - c) szkolenie będzie możliwe do realizacji w okresie pomiędzy 15.08.2026 r., a 30.09.2026 r.,
 - d) w szkoleniu będzie uczestniczyła 1 osoba,
 - e) czas trwania szkolenia wynosi **50 godzin zegarowych**,
 - f) szkolenie organizowane będzie w następującym trybie: **w dni robocze** (godziny do ustalenia indywidualnie z Wykonawcą),
 - g) wykonawca zapewnia salę szkoleniową znajdującą się w budynku, przystosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (zgodnie z art. 6 pkt 1 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, tekst jednolity Dz.U. z 2022 roku, poz. 2240),
 - h) zamówienie na w/w szkolenie dotyczy realizacji częściowych zamówień na szkolenia realizowane przez Wykonawców.
- Wykonawca przygotuje i prześle Zamawiającemu program szkolenia. Wykonawca na bieżąco będzie uzupełniał i prześle na koniec realizacji usługi dokumentację (listy obecności, regulamin uczestnictwa w szkoleniu), potwierdzającą realizację szkolenia, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego. Wykonawca przeprowadzi końcowy test wiedzy dla Uczestnika szkolenia oraz przygotuje certyfikat/zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu i jego wynik dla Uczestnika.
 - Uczestnikiem szkolenia będzie osoba z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Warunki udziału w postępowaniu:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Oferenci, którzy łącznie spełniają następujące warunki:

a) Znajdują się w dobrej sytuacji ekonomicznej i finansowej, zapewniającej realizację umowy:

Zamawiający nie stawia warunku szczegółowego.

Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

b) Dysponują potencjałem technicznym niezbędnym do wykonania zamówienia, w tym salą szkoleniową, przystosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (zgodnie z art. 6 pkt 1 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, tekst jednolity Dz.U. z 2022 roku, poz. 2240).

Zamawiający nie stawia warunku szczegółowego.

Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

c) Dysponują osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu zamówienia:

Wykonawcy, którzy dysponują osobą/osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi normami prawnymi, tj.:

a. co najmniej 1 osobą posiadającą udokumentowane kompetencje do prowadzenia zajęć w danej tematyce: wykształcenie kierunkowe lub zbieżne z danym zawodem, którego będzie dotyczyć szkolenie,

b. co najmniej 1 osobą posiadającą doświadczenie zawodowe w pracy szkoleniowca, w obszarze tematycznym zgodnym z przedmiotem, tj. min. 100 godzin szkoleniowych lub minimum 2 lata doświadczenia pracy w zawodzie,

c. co najmniej 1 osobą posiadającą doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością. Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 2 i 3 do Zapytania ofertowego.

d. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia:

Zamawiający nie stawia warunku szczegółowego.

Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

e. Posiadają uprawnienia do wykonania określonej działalności zgodnie z ustawodawstwem kraju, na terenie którego prowadzi działalność, tj. posiadać wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS) prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej. Wymóg przedstawienia wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych, o którym mowa w zapytaniu ofertowym, należy od 1 stycznia 2026 r. rozumieć jako wymóg wpisu do Bazy Usług Rozwojowych, który to rejestr zastąpił z mocy prawa Rejestr Instytucji Szkoleniowych ze wskazanym dniem. Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

f. Nie podlegają wykluczeniu, tj. nie otwarto wobec nich likwidacji i nie ogłoszono upadłości:

Zamawiający nie stawia warunku szczegółowego.

Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

g. Zgadzą się ze wszystkimi wymaganiami niniejszego postępowania:

Zamawiający nie stawia warunku szczegółowego.

Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 1 do Zapytania ofertowego.

Ocena spełnienia warunków nastąpi według formuły „spełnia/nie spełnia”.

Dodatkowo Zamawiający informuje, iż z udziału w postępowaniu zostaną wykluczeni Oferenci powiązani osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy usługi polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji;
- c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- d) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub pozostawania w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli. Sposób oceny spełniania warunku: weryfikacja nastąpi w oparciu o oświadczenie Oferenta – wg załącznika nr 4 do Zapytania ofertowego.

4. Dokumenty wymagane w celu potwierdzenia spełnienia warunków:

- wypełniony formularz oferty (załącznik nr 1),
- oświadczenie w zakresie posiadania przez kadrę wykształcenia kierunkowego lub zbliżonego z zawodem (załącznik nr 2),
- wykaz doświadczenia zawodowego w pracy szkoleniowca zgodnego z przedmiotem zamówienia, tj. minimum 100h lub minimum 2 lata doświadczenia pracy w zawodzie wraz z informacją o doświadczeniu w prowadzeniu szkoleń dla osób niepełnosprawnych (załącznik nr 3),
- oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych z Zamawiającym (załącznik nr 4),
- oświadczenie o spełnieniu warunków dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami) (załącznik nr 5).

5. Miejsce, termin i sposób złożenia oferty/ofert oraz powiadomienia o wynikach prowadzonego postępowania

- Ofertę prosimy przysyłać w korespondencji e-mail na adres:
kornelia.malinowska@fundacjasustinae.org w formie skanu lub dostarczenie osobiście do biura Fundacji Sustinae przy ul. Szlak 65 w Krakowie, pokój 302. Aby oferta składana

elektronicznie miała formę pisemną, musi być przesłana w formie elektronicznej: jako dokument z kwalifikowanym podpisem elektronicznym, albo jako skan odręcznie podpisanego dokumentu lub dokument z podpisem zaufanym czy osobistym. Dokument musi zawierać wypełniony i podpisany formularz oferty oraz załączniki.

- Termin złożenia oferty: **do dnia 11.08.2026 r.**
- Termin związania ofertą wynosi 30 dni od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
- Oferta powinna mieć formę pisemną, być opatrzona pieczętką firmową (jeśli dotyczy), zawierać datę sporządzenia oraz podpis Wykonawcy lub osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Oferta powinna być podpisana zgodnie z reprezentacją wynikającą z dokumentu rejestrowego. O ile prawo do reprezentowania Oferenta nie wynika wprost z dokumentu rejestrowego, wraz z ofertą należy przedłożyć stosowne pełnomocnictwo do złożenia oferty.
- Do oferty należy dołączyć uzupełnione załączniki zgodnie z pkt. 4 zapytania ofertowego.
- Zamawiający powiadomi Oferentów o wynikach postępowania w korespondencji e-mail, przesyłając wiadomość na adres podany przez każdego z Oferentów w złożonej ofercie. Informacja o wyniku postępowania zostanie także zamieszczona niezwłocznie na stronie internetowej Zamawiającego (www.fundacjasustinae.org).

6. Kryteria oceny ofert i wyboru Wykonawcy zamówienia:

- W celu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający dokona oceny i wyboru oferty spośród Wykonawców spełniających warunki określone w pkt. 3 oraz w oparciu o kryteria: cena.
- W przypadku stwierdzenia w ofertach oczywistych omyłek pisarskich, rachunkowych bądź innych omyłek polegających na niezgodności oferty z zapytaniem Zamawiający wezwie Wykonawcę do dokonania sprostowania.
- Oferty zawierające braki formalne, na prośbę Zamawiającego mogą zostać uzupełnione w określonym terminie. Wybór najkorzystniejszej oferty dokona przedstawiciel Zamawiającego.

- Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia na każdym etapie bez podania przyczyny.
- Zamawiający zastrzega sobie możliwość prowadzenia negocjacji.

Sposób wyboru Wykonawcy

Do realizacji Zamówienia zostanie wybrany Wykonawca, który uzyska największą liczbę punktów z kryterium: cena – 100 punktów. Liczba punktów zostanie obliczona w oparciu o przedstawiony poniżej wzór z uwzględnieniem wag przypisanych do kryterium:

- Cena brutto za godzinę pracy - waga 100%.

Punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone na podstawie następującego wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{cena najtańszej oferty}}{\text{cena badanej oferty}} \times 100$$

7. Uwagi końcowe

- Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.
- Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty własne związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania. Zamawiający może prowadzić negocjacje cenowe z Oferentem, którego oferta została wybrana. Po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający wezwie niezwłocznie Oferenta, który złożył najkorzystniejszą ofertę do zawarcia umowy. Jeżeli w terminie 3 dni od wezwania do podpisania umowy Oferent nie zawrze umowy, Zamawiający może zawrzeć umowę z Oferentem, którego oferta była następna w kolejności.

8. Załączniki:

- Załącznik nr 1: oferta wykonawcy w postępowaniu zgodnym z zasadą konkurencyjności.

- Załącznik nr 2: oświadczenie w zakresie posiadania wykształcenia kierunkowego lub zbieżnego z zawodem
- Załącznik nr 3: wykaz doświadczenia zawodowego dot. prowadzenia szkoleń, tj. min. 100h lub minimum 2 lata doświadczenia pracy w zawodzie wraz z informacją o doświadczeniu w prowadzeniu szkoleń dla osób niepełnosprawnych.
- Załącznik nr 4: oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych.
- Załącznik nr 5: oświadczenie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

Monika Cyboran

Koordynator Projektu