

**Wytyczne do przygotowania i zrealizowania szkoleń/warsztatów dla Użytkowników
wewnętrznych, Administratorów Systemu lub osób wskazanych przez
Zamawiającego**

1. Zakres realizowanych usług

- 1) Przygotowanie i zrealizowanie szkoleń/warsztatów oraz materiałów szkoleniowych dla Użytkowników wewnętrznych, Administratorów Systemu lub osób wskazanych przez Zamawiającego w zakresie dotyczącym obsługi Systemu, wraz z zapewnieniem niezbędnego sprzętu i oprogramowania do przeprowadzenia szkolenia/warsztatu (opcjonalnie według Zgłoszenia).

- 2) Aktualizacja materiałów szkoleniowych.

Wykonawca realizuje usługi w Dni robocze w godzinach 7:30-16:30.

2. Zgłaszanie potrzeby wykonania usługi, kanały komunikacji

- 1) Za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego.
- 2) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie Zgłoszeniowym jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

3. Dodatkowe sposoby komunikacji

Zamawiający i Wykonawca udostępniają dodatkowe sposoby komunikacji:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej „e-mail”,

ustalone zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 Umowy.

4. Miejsce wykonywania usługi

- 1) Wykonawca realizuje Zgłoszenie zdalnie lub w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego na terytorium Polski.

5. Procedura realizacji usług wraz z przygotowaniem materiałów szkoleniowych i ich odbiór

- 1) Administrator Systemu lub osoba przez niego wskazana rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym Zgłoszenie potrzeby wykonania usługi z podanymi niezbędnymi elementami:
 - a. Liczba osób/grup do przeszkolenia;
 - b. Dla kogo jest przeznaczone szkolenie/warsztat;
 - c. Metoda szkolenia: prezentacje, ćwiczenia, praca w grupach, pytania i dyskusje itp.;
 - d. Minimalna tematyka szkolenia/warsztatu;
 - e. Zakres potrzebnej Dokumentacji szkoleniowej i jej formy np.: podręcznik, ćwiczenia, ankiety szkoleniowe;
 - f. Tematyka testów potwierdzających zdobytą wiedzę;
 - g. Niezbędne logotypy Zamawiającego;
 - h. Miejsce szkolenia/warsztatu zapewniane przez Zamawiającego;
 - i. Liczba przerw i czas przeznaczony na przerwy w ramach szkolenia/warsztatu;

- j. Proponowana liczba godzin szkoleniowych;
 - k. Termin planowanego szkolenia/warsztatu;
 - l. Informacja czy wykonawca ma zapewnić niezbędny sprzęt i oprogramowanie do przeprowadzenia szkolenia/warsztatu;
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zgłoszenia Zamawiającemu, w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30–16:30 w Dni robocze, projektu szkolenia/warsztatu zawierającego:
- a. szczegółowy program szkolenia/warsztatu oraz imię i nazwisko wykładowcy,
 - b. propozycję materiałów szkoleniowych w postaci elektronicznej,
 - c. listę niezbędnego sprzętu komputerowego wraz z jego istotnymi parametrami do realizacji szkolenia,
 - d. propozycje terminów szkoleń (dzień, miesiąc),
 - e. przewidywane ramy czasowe (godziny rozpoczęcia, zakończenia oraz wykaz przewidzianych w programie przerw),
 - f. inne elementy, które zostały przez Zamawiającego uznane za niezbędne do realizacji szkolenia/warsztatu a zostały przedstawione w Zgłoszeniu szkolenia / warsztatu.
- 3) Zamawiający analizuje przedstawiony projekt i w ciągu 45 godzin zegarowych liczonych w oknie 7:30–16:30 w Dni robocze, po czym:
- a. akceptuje projekt szkolenia / warsztatu, lub
 - b. zgłasza uwagi do projektu szkolenia/warsztatu.
- 4) W przypadku akceptacji Zamawiający przekazuje Zgłoszenie z akceptacją projektu do Wykonawcy.
- 5) W przypadku braku akceptacji projektu, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia uwag i poprawienia projektu warsztatu/szkolenia oraz przekazania rozwiązania Zgłoszenia do Zamawiającego.
- 7) Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający dokona ponownej analizy projekt według ppkt 3).
- 8) Wykonawca realizuje usługę w terminie oraz zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego projektem szkolenia/warsztatu.
- 9) Warunkiem odbioru wykonania usługi, jest przekazanie przez Wykonawcę Zamawiającemu podpisanego przez Wykonawcę protokołu odbioru szkolenia według wzoru określonego w **Załączniku nr 11** do Umowy, wraz z:
- a. listami obecności, dla każdej z grup szkoleniowych, potwierdzającymi obecność uczestników na szkoleniach;
 - b. kopiami zaświadczeń/certyfikatów o ukończeniu szkolenia wydanych uczestnikom;
 - c. listami potwierdzającymi odbiór materiałów szkoleniowych;
 - d. listami potwierdzającymi odbiór zaświadczeń (certyfikatów) o ukończeniu szkolenia;
 - e. ankietami szkoleniowymi w ilości odpowiadającej minimum 80 % uczestników szkoleń, których wzór określa **Załącznik nr 11** do Umowy, potwierdzającymi spełnienie warunków jakościowych szkolenia;

- 10) Wykonawca przedstawi do zatwierdzenia materiały szkoleniowe najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem poszczególnych szkoleń.
- 11) Zamawiający ma 5 Dni roboczych na przekazanie uwag do przekazanego kompletnego materiału szkoleniowego.
- 12) W przypadku braku uwag w ciągu 5 Dni roboczych materiał szkoleniowy uznaje się za zaakceptowany. Nieuwzględnienie przez Wykonawcę uwag Zamawiającego do przekazanego kompletnego materiału szkoleniowego uniemożliwia przeprowadzenie szkolenia.
- 13) Materiały szkoleniowe zostaną przekazane osobom biorącym udział w szkoleniach najpóźniej w pierwszym dniu rozpoczęcia szkolenia danej grupy, jednocześnie jeden dodatkowy egzemplarz materiałów zostanie przekazany Zamawiającemu.
- 14) Zamawiający akceptuje protokół odbioru szkolenia/warsztatu zgodnie z **Załącznikiem nr 11** do Umowy i zamyka Zgłoszenie w Systemie.
- 15) W celu potwierdzenia merytorycznego przeprowadzonych usług, o których mowa w § 2 ust. 1. pkt 3) Umowy zostaną przeprowadzone:
 - a. Testy umiejętności obsługi i wykorzystania funkcjonalności oraz opisujące cechy Systemu (opracowane przez Wykonawcę).
 - a.) Test może zawierać ćwiczenia wykonywane na sprzęcie komputerowym,
 - b.) Test musi być zaakceptowany przez Zamawiającego,
 - c.) Test będzie zawierał zadania punktowane,
 - d.) Zaliczenie testu przez uczestnika będzie uznane pod warunkiem zdobycia minimum 60% możliwych do zdobycia punktów z wszystkich zadań.
 - b. ankietowe badania jakości przeprowadzonego szkolenia/warsztatu przy zastosowaniu Ankiety szkoleniowych do wypełnienia, określonych w **Załączniku nr 11** do Umowy.

6. Wytyczne dotyczące realizacji usługi

- 1) Za jedną godzinę szkoleniową przyjmuje się 60 minut (jedna godzina zegarowa), bez wliczania czasu na przerwy, noclegi czy transport lub przygotowanie materiałów szkoleniowych.
- 2) Minimalna i maksymalna grupa szkoleniowa dla:
 - a. Szkolenia - od 5 do 20 osób;
 - b. Warsztatu - od 1 osoby do 10 osób;
- 3) Zamawiający może zgłaszać do realizacji więcej niż jedno szkolenie/warsztat w jednym terminie.
- 4) Szkolenie jest uznawane za niskiej jakości, jeśli zaistnieje, co najmniej jedna z następujących przesłanek:
 - a. Wykonawca dostarczył mniej niż 80% poprawnie wypełnionych ankiet szkoleniowych wypełnionych i podpisanych przez uczestników obecnych na szkoleniu;
 - b. Wykonawca uzyskał wynik gorszy niż 60 punktów z wyliczenia średniej jakości szkolenia.Szczegółowe zasady obliczania jakości szkolenia opisane zostały w ppkt 6 lit. a.–e..
- 5) Ankietę uznaje się za wypełnioną poprawnie o ile uczestnik szkolenia odpowie na wszystkie pytania punktowane od numeru 1 do 4 zamieszczone na ankiecie wg wzoru podanego w

Załączniku nr 11 do Umowy, wpisze swoje dane personalne (imię nazwisko) oraz złoży podpis na ankiecie.

- 6) Średnia jakości szkolenia jest obliczona w następujący sposób, należy:
 - a. Podliczyć liczbę punktów z pytań punktowanych, dla każdej dostarczonej ankiety,
 - b. Zsumować liczbę punktów z wszystkich dostarczonych ankiet,
 - c. Policzyc liczbę dostarczonych ankiet szkoleniowych,
 - d. Podzielić wynik z punktu b przez wynik z punktu c,
 - e. Wynik z działania d pomnożyć przez 25. Uzyskany wynik jest średnią jakości szkolenia (w punktach).
- 7) Dostarczone ankiety zawierają pytania o opinie uczestników szkoleń/warsztatów.
- 8) Z tytułu wypełnionej jednej ankiety można uzyskać maksymalnie 4 punkty. Jedną ankietę może wypełnić tylko jeden uczestnik szkolenia.
- 9) Do oceny wykorzystuje się tylko ankiety dostarczone przez Wykonawcę. Wykonawca nie może zmienić pytań punktowanych na inne pytania. W przypadku stwierdzenia nieuprawnionej modyfikacji ankiety, liczba punktów za ankietę zostaje ustalona na 0 oraz ankietą będzie uwzględniona w obliczeniu średniej jakości szkolenia.
- 10) W przypadku stwierdzenia niskiej jakości szkolenia szkolenia/warsztatu usługa będzie uznana za nieprawidłowo wykonaną. Wykonawca w takim przypadku musi na własny koszt zorganizować szkolenie/warsztat w warunkach nie gorszych niż było wykonane szkolnie, w którym uczestnicy zdobędą stosowną wiedzę. Procedura jest powtarzana od punktu 8.).
- 11) Wykonawca jest zobowiązany do:
 - a. pisemnego poinformowania Zamawiającego o wszelkich planowanych zmianach, w tym o zmianach w harmonogramie szkolenia, w terminie nie późniejszym niż na 5 Dni roboczych przed rozpoczęciem danego szkolenia wraz z podaniem przyczyn i uzasadnieniem proponowanych zmian. Wykonawca może dokonać zmian wyłącznie po akceptacji Zamawiającego;
 - b. w przypadku konieczności nagłego odwołania szkolenia z przyczyn losowych, nieleżących po stronie Wykonawcy, poinformowania Zamawiającego i uczestników szkolenia o tym zdarzeniu, nie później niż 2 Dni robocze przed jego planowanym rozpoczęciem, a gdy to nie będzie możliwe, w przeddzień szkolenia;
 - c. prowadzenia ewidencji osób przeszkolonych, w formie list obecności podpisywanych przez wszystkich uczestników każdego dnia szkolenia ze wskazaniem instytucji, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego;
 - d. udokumentowania ukończenia szkoleń, poprzez wydanie imiennych zaświadczeń (certyfikatów) ukończenia szkolenia, dla każdego uczestnika;
 - e. przedstawienia uczestnikom każdego szkolenia Ankiet szkoleniowych do wypełnienia, określonych w **Załączniku nr 11** do Umowy.
- 12) Zaświadczenie/Certyfikat potwierdzający szkolenie/warsztat będzie zawierało minimum:
 - a. Nazwę i logotyp (–y) Wykonawcy szkolenia/warsztatu,
 - b. Nazwę i logotyp (–y) Zamawiającego szkolenia/warsztatu,

- c. Imię i nazwisko uczestnika,
 - d. Nazwę szkolenia/warsztatu,
 - e. Nazwę jednostki organizacyjnej, dla której było organizowane szkolenie/warsztat,
 - f. Listę tematów realizowaną na szkoleniu/warsztacie,
 - g. Imię i nazwisko trenerów wykonawcy.
- 13) Wykonawca zapewnia wykwalifikowaną kadrę szkoleniową posiadającą praktyczną wiedzę w zakresie funkcjonalności i procesów realizowanych w Systemie.
- 14) W przypadku Zgłoszenia potrzeby zapewnienia sprzętu komputerowego, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić podłączenie do sieci komputerowych projektora lub rzutnika, sprzętu komputerowego wraz z zainstalowanym systemem szkoleniowym oraz innymi niezbędnymi elementami infrastruktury szkoleniowej niezbędnymi do wykonania szkolenia/warsztatu. Parametry szkoleniowe urządzeń niezbędnych do wykonania szkolenia określa Wykonawca z uwzględnieniem zachowania płynnej interakcji pomiędzy użytkownikiem, a wprowadzonym żądaniem na ekranie monitora w czasie nie dłuższym niż 0,5 sekundy.
- 15) Wykonawca ma obowiązek monitorowania na bieżąco przebiegu realizacji szkoleń, kontrolując przebieg realizacji poszczególnych działań. Jeśli w trakcie realizacji szkolenia pojawią się jakiegokolwiek przeszkody, utrudnienia bądź inne czynniki mogące utrudniać lub uniemożliwiać osiągnięcie zakładanych rezultatów szkolenia/warsztatu w tym możliwość niskiej jakości szkolenia, Wykonawca ma obowiązek zawiadomienia Zamawiającego o tym fakcie oraz przedstawić propozycję podjęcia działań naprawczych.
- 16) Podczas szkoleń Wykonawca zapewnia warunki jego przeprowadzenia zgodne z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.
- 17) Wykonawca zapewnia profesjonalne, wszelkie niezbędne pomoce naukowe i materiały szkoleniowe w języku polskim, zawierające część teoretyczną wyczerpującą pełną tematykę szkoleniową oraz ćwiczenia pozwalające na aktywne zdobywanie wiedzy.
- 18) W przypadku zmian w Systemie wynikających z niniejszej Umowy w m.in.. zmiany i/lub dodanie: procesów biznesowych, ról użytkowników, instalacji Nowych wersji Systemu na skutek naprawy Błędów lub modyfikacji, Wykonawca każdorazowo dokona aktualizacji materiałów dla szkoleń/warsztatów bez potrzeby dodatkowego zgłaszania przez Zamawiającego.

7. Raport Zgłoszeń

Wykonawca przedstawi raport zawierający minimum:

- 1) nazwę raportu,
- 2) identyfikator Zgłoszenia,
- 3) status Zgłoszenia z uwzględnieniem Zgłoszeń zakończonych i Zgłoszeń w trakcie realizacji,
- 4) Typ zgłoszenia,
- 5) datę i godzinę Zgłoszenia przez Zamawiającego w formacie (yyyy-mm-ddhh:mm),
- 6) datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Wykonawcę zgodnie z punktem 5 ppkt 2) w formacie (yyyy-mm-ddhh:mm gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie),

- 7) datę i godzinę przekazania zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w Systemie do Wykonawcy w formacie (yyyy-mm-ddhh:mm)
- 8) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
- 9) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
- 10) zaakceptowany przez Zamawiającego termin na realizację Zgłoszenia w postaci daty i liczby godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30 w Dni robocze,
- 11) zaakceptowaną przez Zamawiającego liczbę godzin szkoleniowych na realizację Zgłoszenia,
- 12) liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30 w Dni robocze, po upływie terminu wskazanego w punkcie 5 ppkt 2),
- 13) liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30 w Dni robocze, po upływie terminu zaakceptowanego przez Zamawiającego na realizację Zgłoszenia,
- 14) liczbę godzin szkoleniowych,
- 15) sumę wykorzystanych godzin szkoleniowych w ramach Umowy,
- 16) ewentualne uwagi.

8. Rozliczenie usługi

- 1) Wynagrodzenie Wykonawcy za realizację Zgłoszenia będzie iloczynem uzgodnionej liczby godzin szkoleniowych, potwierdzonych przez Zamawiającego i wynagrodzenia brutto za jedną godzinę szkolenia/warsztatu określoną w § 7 ust. 4 Umowy.
- 2) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej.
- 3) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia ww. raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi.
- 4) W przypadku Zgłoszenia uwag do miesięcznego raportu Zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
- 5) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń oraz Protokoły odbioru szkolenia/warsztatu stanowią załączniki do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i są podstawą do przekazania Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy Zamawiającemu w celu dokonania odbioru przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
- 6) Akceptacja raportów, o których mowa powyżej, może się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym.