**Załącznik nr 9 do Umowy nr …………z dnia ……………**

**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.

1. **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.
2. **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.

1. **Miejsce wykonywania usługi**
   1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie zdalnie lub w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego   
      na terytorium Polski.
2. **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:
      1. Liczba osób/grup do przeszkolenia;
      2. Dla kogo jest przeznaczone szkolenie/warsztat;
      3. Metoda szkolenia: prezentacje, ćwiczenia, praca w grupach, pytania i dyskusje itp.;
      4. Minimalna tematyka szkolenia/warsztatu;
      5. Zakres potrzebnej Dokumentacji szkoleniowej i jej formy np.: podręcznik, ćwiczenia, ankiety szkoleniowe;
      6. Tematyka testów potwierdzających zdobytą wiedzę;
      7. Niezbędne logotypy Zamawiającego;
      8. Miejsce szkolenia/warsztatu zapewniane przez Zamawiającego;
      9. Liczba przerw i czas przeznaczony na przerwy w ramach szkolenia/warsztatu;
      10. Proponowana liczba godzin szkoleniowych;
      11. Termin planowanego szkolenia/warsztatu;
      12. 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:
      1. szczegółowy program szkolenia/warsztatu oraz imię i nazwisko wykładowcy,
      2. propozycję materiałów szkoleniowych w postaci elektronicznej,
      3. listę niezbędnego sprzętu komputerowego wraz z jego istotnymi parametrami do realizacji szkolenia,
      4. propozycje terminów szkoleń (dzień, miesiąc),
      5. przewidywane ramy czasowe (godziny rozpoczęcia, zakończenia oraz wykaz przewidzianych w programie przerw),
      6. w przypadku propozycji przeprowadzenia szkoleń/warsztatów w formie zdalnej Wykonawca dostarcza także informacje w zakresie:
         1. określenia platformy komunikacji zdalnej uczestników z wykładowcą oraz zobowiązań Wykonawcy w zakresie niezbędnego sprzętu i licencji,
         2. zasad dokumentowania obecności uczestników,
         3. formy materiałów szkoleniowych i zasad ich przekazywania uczestnikom szkolenia/warsztatu,
         4. zasad wypełniania ankiet szkoleniowych,
         5. zasad weryfikacji nabytych przez uczestników kompetencji (testy umiejętności),
         6. zasad przekazywania/potwierdzania odbioru zaświadczenia/certyfikatu potwierdzającego odbycie szkolenia/warsztatu,
         7. warunków odbioru usługi,
      7. 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:
      1. akceptuje projekt szkolenia / warsztatu, lub
      2. zgłasza uwagi do projektu szkolenia/warsztatu.

Zamawiający pomimo przestawienia przez Wykonawcę informacji wskazanych w pkt 5 ppkt 2 lit. f. nie jest zobowiązany do wyrażenia zgody na prowadzenie szkoleń/warsztatów w formie zdalnej.

* 1. W przypadku akceptacji Zamawiający przekazuje Zgłoszenie z akceptacją projektu do Wykonawcy.
  2. W przypadku braku akceptacji projektu, Zamawiający przekaże Zgłoszenie z uwagami.
  3. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia uwag i poprawienia projektu warsztatu/szkolenia oraz przekazania rozwiązania Zgłoszenia do Zamawiającego w terminie 3 Dni roboczych.
  4. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający dokona ponownej analizy projekt według ppkt 3).
  5. Wykonawca realizuje usługę w terminie oraz zgodnie z zaakceptowanym przez Zmawiającego projektem szkolenia/warsztatu.
  6. 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:
     1. listami obecności, dla każdej z grup szkoleniowych, potwierdzającymi obecność uczestników na szkoleniach;
     2. kopiami zaświadczeń/certyfikatów o ukończeniu szkolenia wydanych uczestnikom;
     3. listami potwierdzającymi odbiór materiałów szkoleniowych;
     4. listami potwierdzającymi odbiór zaświadczeń (certyfikatów) o ukończeniu szkolenia;
     5. ankietami szkoleniowymi w ilości odpowiadającej minimum 80 % uczestników szkoleń, których wzór określa **Załącznik nr 11** do Umowy, potwierdzającymi spełnienie warunków jakościowych szkolenia;
  7. Wykonawca przedstawi do zatwierdzenia materiały szkoleniowe najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem poszczególnych szkoleń.
  8. Zamawiający ma 5 Dni roboczych na przekazanie uwag do przekazanego kompletnego materiału szkoleniowego.
  9. 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.
  10. 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.
  11. Zamawiający akceptuje protokół odbioru szkolenia/warsztatu zgodnie z **Załącznikiem nr 11** do Umowy i zamyka Zgłoszenie w Systemie.
  12. W celu potwierdzenia merytorycznego przeprowadzonych usług, o których mowa w § 2 ust. 1. pkt 3) Umowy zostaną przeprowadzone:
      1. Testy umiejętności obsługi i wykorzystania funkcjonalności oraz opisujące cechy Systemu (opracowane przez Wykonawcę).
         1. Test może zawierać ćwiczenia wykonywane na sprzęcie komputerowym,
         2. Test musi być zaakceptowany przez Zamawiającego,
         3. Test będzie zawierał zadania punktowane,
         4. Zaliczenie testu przez uczestnika będzie uznane pod warunkiem zdobycia minimum 60% możliwych do zdobycia punktów z wszystkich zadań.
      2. ankietowe badania jakości przeprowadzonego szkolenia/warsztatu przy zastosowaniu Ankiet szkoleniowych do wypełnienia, określonych w **Załączniku nr 11** do Umowy.

1. **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:
      1. Szkolenia - od 5 do 20 osób;
      2. 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:
      1. Wykonawca dostarczył mniej niż 80% poprawnie wypełnionych ankiet szkoleniowych wypełnionych i podpisanych przez uczestników obecnych na szkoleniu;
      2. 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.

* 1. 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.
  2. Średnia jakości szkolenia będzie obliczona w następujący sposób:
     1. Należy podliczyć liczbę punktów z pytań punktowanych, dla każdej dostarczonej ankiety,
     2. Następnie zsumować liczbę punktów z wszystkich dostarczonych ankiet,
     3. Policzyć liczbę dostarczonych ankiet szkoleniowych,
     4. Podzielić wynik z punktu b przez wynik z punktu c,
     5. Wynik z działania d pomnożyć przez 25. Uzyskany wynik jest średnią jakości szkolenia   
        (w punktach).
  3. Dostarczone ankiety zawierają pytania o opinie uczestników szkoleń/warsztatów.
  4. Z tytułu wypełnionej jednej ankiety można uzyskać maksymalnie 4 punkty. Jedną ankietę może wypełnić tylko jeden uczestnik szkolenia.
  5. 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 ankieta będzie uwzględniona w obliczeniu średniej jakości szkolenia.
  6. 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 uczestniczy zdobędą stosowną wiedzę. Procedura jest powtarzana od punktu 8.).
  7. Wykonawca jest zobowiązany do:
     1. 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;
     2. 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.
     3. prowadzenia ewidencji osób przeszkolonych, w formie list obecności podpisywanych przez wszystkich uczestników każdego dnia szkolenia ze wskazaniem instytucji, imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego;
     4. udokumentowania ukończenia szkoleń, poprzez wydanie imiennych zaświadczeń (certyfikatów) ukończenia szkolenia, dla każdego uczestnika;
     5. przedstawienia uczestnikom każdego szkolenia Ankiet szkoleniowych do wypełnienia, określonych w **Załączniku nr 11** do Umowy.
  8. Zaświadczenie/Certyfikat potwierdzający szkolenie/warsztat będzie zawierało minimum:
     1. Nazwę i logotyp (–y) Wykonawcy szkolenia/warsztatu,
     2. Nazwę i logotyp (–y) Zamawiającego szkolenia/warsztatu,
     3. Imię i nazwisko uczestnika,
     4. Nazwę szkolenia/warsztatu,
     5. Nazwę jednostki organizacyjnej, dla której było organizowane szkolenie/warsztat,
     6. Lista tematów realizowana na szkoleniu/warsztacie,
     7. Imię i nazwisko trenerów Wykonawcy.
  9. Wykonawca zapewnia wykwalifikowaną kadrę szkoleniową posiadającą praktyczną wiedzę w zakresie funkcjonalności i procesów realizowanych w Systemie.
  10. 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.
  11. Wykonawca ma obowiązek monitorowania na bieżąco przebiegu realizacji szkoleń, kontrolując przebieg realizacji poszczególnych działań. Jeśli w trakcie realizacji szkolenia pojawią się jakiekolwiek 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.
  12. Podczas szkoleń Wykonawca zapewnia warunki jego przeprowadzenia zgodne z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.
  13. Wykonawca zapewnia profesjonalne, wszelkie niezbędne pomoce naukowe i materiały szkoleniowe w języku polskim, zawierające część teoretyczną wyczerpujące pełną tematykę szkoleniową oraz ćwiczenia pozwalające na aktywne zdobywanie wiedzy.
  14. 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.

1. **Raport Zgłoszeń**

Wykonawca przedstawi raport zawierający minimum:

* 1. nazwę raportu,
  2. nazwę modułu,
  3. identyfikator Zgłoszenia,
  4. status Zgłoszenia z uwzględnieniem Zgłoszeń zakończonych i Zgłoszeń w trakcie realizacji,
  5. Typ Zgłoszenia,
  6. datę i godzinę Zgłoszenia przez Zamawiającego w formacie (yyyy-mm-dd, hh:mm),
  7. datę i godzinę przekazania Zgłoszenia przez Wykonawcę zgodnie z punktem 5 ppkt 2)
  8. w formacie (yyyy-mm-dd, hh:mm gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie),
  9. datę i godzinę przekazania zaakceptowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w Systemie do Wykonawcy w formacie (yyyy-mm-dd, hh:mm)
  10. opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
  11. imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
  12. zaakceptowany przez Zamawiającego termin na realizację Zgłoszenia w postaci daty i liczby godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30 w Dni robocze,
  13. zaakceptowaną przez Zamawiającego liczbę godzin szkoleniowych na realizację Zgłoszenia,
  14. datę i godzinę rozwiązania Zgłoszenia;
  15. 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),
  16. 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,
  17. liczbę godzin szkoleniowych,
  18. sumę wykorzystanych godzin szkoleniowych w ramach Umowy,
  19. ewentualne uwagi.

1. **Rozliczenie usługi** 
   1. Wynagrodzenie Wykonawcy za realizację Zgłoszenia będzie iloczynem zrealizowanej 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.