

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie, zorganizowanie i przeprowadzenie przez podmiot akredytowany przez podmiot kontrolujący nadawanie certyfikatów **ITIL 4 Foundation** (aktualnie **Axelos**), szkoleń w trybie stacjonarnym.

- 1) 2-dniowych szkoleń z zakresu metodyki **ITIL 4 Foundation** w grupach do 15 osób
- 2) egzaminów dla uzyskania przez uczestników certyfikatu **ITIL 4 Foundation**

Szkolenia i egzaminy odbędą się w trzech turach, przy czym liczba osób biorących udział w szkoleniu i egzaminie w ramach danej tury (grupy szkoleniowej) wyniesie nie więcej niż 15 osób.

Szkolenia i egzaminy odbędą się w języku polskim, w trybie stacjonarnym.

2. Termin realizacji zamówienia

Szkolenia i egzaminy zrealizowane zostaną w terminie 2 miesięcy od daty zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Termin realizacji poszczególnych szkoleń (tur) zostanie uzgodniony między Stronami w trybie roboczym (po zawarciu Umowy), przy czym terminy szkoleń dla poszczególnych grup szkoleniowych nie mogą się pokrywać (wykluczone jest szkolenie jednocześnie więcej niż jednej grupy szkoleniowej).

W terminie 14 dni od odbycia szkolenia, każda z osób biorących udział w szkoleniu otrzyma w postaci elektronicznej potwierdzenie udziału w danym szkoleniu.

Egzamin dla danej grupy szkoleniowej odbędzie się w terminie 7 dni od przeprowadzenia szkolenia danej grupy szkoleniowej. Terminy realizacji egzaminów dla poszczególnych grup szkoleniowych zostaną uzgodnione między Stronami w trybie roboczym (po zawarciu Umowy), przy czym terminy egzaminów dla poszczególnych grup szkoleniowych nie mogą się pokrywać (wykluczone jest egzaminowanie jednocześnie więcej niż jednej grupy szkoleniowej).

W terminie 30 dni od przeprowadzenia egzaminu, każda z osób, która przystąpiła do egzaminu i uzyskała pozytywny wynik, otrzyma w postaci elektronicznej odpowiedni certyfikat **ITIL 4 Foundation**.

3. Miejsce realizacji zamówienia

Szkolenia i egzaminy zostaną zrealizowane w lokalizacji - budynku biurowym lub hotelowym zlokalizowanym w Warszawie. Szkolenia i egzaminy zostaną przeprowadzone w co najwyżej trzech lokalizacjach wskazanych przez Wykonawcę i zaakceptowanych przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy (wymagane jest uzgodnienie nie tylko adresu obiektu, lecz także konkretnego pomieszczenia, w którym ma być przeprowadzone szkolenie). Egzamin dla danej grupy szkoleniowej odbędzie w tym samym miejscu, w którym odbyło się szkolenie dla danej grupy szkoleniowej. Zamawiający może odmówić akceptacji danej lokalizacji, wskazując przyczynę. Taka odmowa jest jednoznaczna z rezygnacją z zamówienia, chyba że Strony w ciągu tygodnia od wyboru oferty Wykonawcy uzgodnią inną lokalizację (lokalizacje).

4. Czas trwania szkolenia i egzaminu

Szkolenia i egzaminy muszą odbyć się w języku polskim w dni robocze w godzinach 8.30-16.30 (strefa czasowa dla Polski).

Szkolenie danej grupy szkoleniowej potrwa 2 dni szkoleniowe, tj. 16 godzin szkoleniowych.

Wykonawca w czasie szkoleniowym uwzględni w każdym dniu szkoleniowym po trzy 15-minutowe przerwy oraz jedną 45-minutową przerwę obiadową.

Czas trwania egzaminu określa podmiot kontrolujący nadawanie certyfikatów **ITIL 4 Foundation**

5. Zakres szkolenia

W zakres szkolenia wchodzi następujące zagadnienia:

- Pozna podstawowe pojęcia zarządzania usługami - przewodnie zasady ITIL Guiding principles oraz zrozumie, w jaki sposób pomagają one organizacji przyjąć i zastosować najlepsze praktyki
- Zapozna się z modelem Czterech wymiarów zarządzania usługami Four Dimensions model
- Zapozna się z Systemem wartości usługi Service value system, jego przeznaczeniem oraz składowymi
- Zapozna się z aktywnościami łańcucha wartości usługi Service value chain, zrozumie, w jaki sposób wspierają one system wartości usługi
- Zapozna się z wybranymi praktykami ITIL
- Zostanie przygotowany do egzaminu certyfikacyjnego: ITIL 4 na poziomie podstawowym.

6. Warunek dot. doświadczenia eksperta-trenera w ramach świadczonych usług

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który wykaże, że:

- 1) akredytowany jest przez podmiot kontrolujący nadawanie certyfikatów **ITIL 4 Foundation** (aktualnie Axelos);
- 2) posiada doświadczenie dydaktyczne;
- 3) posiada kwalifikacje trenerskie i instruktorskie;
- 4) posiada doświadczenie trenerskie;
- 5) posiada wiedzę w zakresie szkoleń objętych przedmiotem zamówienia;

Zamawiający spełnienie warunku dotyczącego doświadczenia eksperta będzie weryfikował na podstawie oświadczenia Wykonawcy złożonego wraz z ofertą.

7. Warunki dot. sali szkoleniowej i egzaminacyjnej

Wykonawca zapewni warunki dla szkolenia i egzaminu:

- 1) sala z dostępem do światła dziennego, klimatyzowana;
- 2) krzesło i stolik dla każdego uczestnika;
- 3) sala odpowiednio wyciszona;
- 4) sala w odległości nie większej niż 15 metrów od czynnej toalety, na tej samej kondygnacji.

8. Prezentacja szkoleniowa

Dla podniesienia atrakcyjności szkoleń, Wykonawca udostępni materiały szkoleniowe oraz prezentację multimedialną w języku polskim.

9. Usługa gastronomiczna

Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia w ramach danej grupy szkoleniowej:

- 1) obiad (zupa, drugie danie, kompot) serwowany w trakcie przerw obiadowych w każdym dniu szkoleniowym;
- 2) serwis kawowy (woda butelkowana gazowana i niegazowana, gorąca kawa i herbata, słodczyce i owoce) dostępny w trakcie każdej z przerw.