

ZAŁĄCZNIK NR 1. OPIS I ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

(Numer sprawy: DPM.2610.12.2024)

1. NAZWA I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **przeprowadzenie akcji pilotażowej dedykowanej testowaniu narzędzia edukacyjnego pn. „Building customer relationships in online business”** w ramach projektu DISTANCE LAB - Remote Service Hub for SME's and Public Sector. Akcja pilotażowa będzie przeprowadzona **w języku angielskim** wśród grupy docelowej projektu Distance LAB i będzie dotyczyła narzędzia edukacyjnego pn.: „Building customer relationships in online business”.

Narzędzie zawiera 4 unity edukacyjne i pakiet ćwiczeń:

1. Relationship building with customers,
2. Long-distance business relationship management,
3. Customer service relationship marketing,
4. Customer relationship management in the crisis.
5. Pakiet ćwiczeń.

Uwaga: W akcji pilotażowej będą mogli uczestniczyć także pozostali Partnerzy projektu oraz zrekrutowani przez nich przedstawiciele grupy docelowej z Regionu Morza Bałtyckiego.

Akacja pilotażowa musi zakończyć się w terminie do **30 września 2024 r.**

Narzędzie będące przedmiotem akcji pilotażowej jest dostępne na stronie internetowej:

Narzędzie edukacyjne – <https://rarr.rzeszow.pl/wp-content/uploads/2023/03/materialy-edukacyjne-learning-tool.pdf>

Pakiet ćwiczeń - <https://rarr.rzeszow.pl/projekty/distance-lab/#distancelab-materialyedukacyjne>

Docelowo narzędzie po zakończeniu akcji pilotażowej zostanie dostosowane do oczekiwań użytkowników oraz umieszczone na tworzonej w projekcie platformie cyfrowej Distance Lab Hub jako baza wiedzy na temat prowadzenia biznesu na odległość.

2. ŹRÓDŁO FINANSOWANIA

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu DISTANCE LAB - Remote Service Hub for SME's and Public Sector. Akronim projektu: DISTANCE LAB, numer umowy #C006. Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Interreg Baltic Sea Programme 2021-2027 i realizowany jest w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2025.

3. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Wykonanie przedmiotu zamówienia przewiduje się w terminie do **30 września 2024 r.**

4. ZAKRES I SPOSÓB REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

4.1. Zakres zamówienia – Wykonawca jest zobowiązany do:

I. **przeprowadzenia rekrutacji grupy docelowej projektu:**

- a) zrekrutowanie w formule online przy użyciu udostępnionego przez Zamawiającego formularza rekrutacji co najmniej 10 firm z sektora MŚP, które prowadzą działalność w regionie podkarpackim;
- b) zrekrutowaniu w formule online przy użyciu udostępnionego przez Zamawiającego formularza rekrutacji co najmniej 3 organizacji/ instytucji wspierających biznes i co najmniej 3 lokalnych organów władzy publicznej pracujących zdalnie i lub hybrydowo w regionie podkarpackim.

II. **przeprowadzenia w formule online w języku angielskim akcji pilotażowej:**

- a) **zorganizowania warsztatu online** dla zrekrutowanej grupy docelowej, podczas którego zostanie zaprezentowane narzędzie pn.: „Building customer relationships in online business”; czas trwania warsztatu to co najmniej 120 minut.

Prezentacja użyta podczas warsztatu powinna zostać przygotowana w formacie Power Point na załączonym do zapytania wzorze projektowym zgodnym z wytycznymi projektu. Prezentacja powinna być interaktywna i zawierać różnorodne formy wizualne – np. krótkie materiały video, nagrania audio itp. W trakcie prezentacji należy wykorzystać co najmniej dwa narzędzia interaktywne do pracy zdalnej do projektów grupowych np. mind mapping, word clouds, whiteboard lub równoważne, itp. narzędzia interaktywne.

Propozycja prezentacji powinna zostać przesłana do zamawiającego nie później niż 5 dni roboczych przed ustalonym terminem warsztatu, w celu ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni rejestracje warsztatu (nagranie video całości warsztatu), a nagrany materiał video zostanie przekazany Zamawiającemu nie później niż 5 dni po zakończeniu warsztatu.

- b) **zorganizowania warsztatu online** dla zrekrutowanej grupy docelowej, podczas którego zostanie zaprezentowany pakiet ćwiczeń praktycznych i sposoby jego indywidualnego testowania. Pakiet ćwiczeń jest częścią narzędzia pn.: „Building customer relationships in online business”; czas trwania warsztatu to co najmniej 45 minut;

Prezentacja użyta podczas warsztatu powinna zostać przygotowana w formacie Power Point na załączonym do zapytania wzorze projektowym zgodnym z wytycznymi projektu.

Prezentacja powinna być interaktywna i zawierać różnorodne formy wizualne – np. krótkie materiały video, nagrania audio itp.

W trakcie prezentacji należy wykorzystać co najmniej dwa narzędzia interaktywne do pracy zdalnej do projektów grupowych np. mind mapping, word clouds, whiteboard lub równoważne, itp. narzędzia interaktywne.

Propozycja prezentacji powinna zostać przesłana do zamawiającego nie później niż 5 dni roboczych przed ustalonym terminem warsztatu, w celu ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni **rejestrację warsztatu** (nagranie video całości warsztatu), a nagrany materiał video zostanie przekazany Zamawiającemu nie później niż 5 dni po zakończeniu warsztatu.

c) **Udostępnienia online każdemu zrekrutowanemu uczestnikowi narzędzia** pn.: „Building customer relationships in online business” wraz z pakietem ćwiczeń celem indywidualnego testowania narzędzia, nadzór nad przebiegiem indywidualnego testowania, motywowanie uczestników do indywidualnego testowania oraz w zależności od potrzeb uczestników podczas indywidualnego testowania zapewnienie możliwości kontaktu z ekspertem w postaci konsultacji telefonicznej lub spotkania online.

d) **zebrania feedbacku (opinii zwrotnej)** od wszystkich uczestników warsztatów po zakończeniu przez nich indywidualnego testowania narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”.

Wykonawca wykorzysta w tym celu opracowaną przez siebie w języku angielskim ankietę ewaluacyjną online. W ankiecie znajdą się tematy obejmujące co najmniej zakres: 1.) jakości edukacyjnej i przydatności do pracy zdalnej narzędzia pn. „Building customer relationships in online business” (materiały edukacyjne i ćwiczenia praktyczne) – należy ocenić każdy z czterech unitów i przypisane im ćwiczenia; 2.) ewentualnych uwagach dot. narzędzia pn. „Building customer relationships in online business” (na przykład ocena jakości treści, aspektów wizualnych itp.); 3.) zebranie propozycji i sugestii usprawnień/ulepszeń narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”.

III. świadczenia wsparcia eksperckiego dla Zamawiającego – bieżące wsparcie eksperckie podczas trwania akcji pilotażowej, przekazanie pisemnej informacji na temat indywidualnej oceny eksperta dot. narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”, w tym sugestii potencjalnych usprawnień/ulepszeń narzędzia.

IV. opracowania w języku angielskim pisemnego raportu z przebiegu akcji pilotażowej.

Raport będzie zawierał między innymi następujące części:

1) wstęp, 2) opis rekrutacji i wyniki rekrutacji z podziałem na MŚP, organizacje wspierające biznes, organy władzy publicznej, 3) opis i przebieg akcji pilotażowej – warsztaty i indywidualne testowanie, 4) przedstawienie opinii zwrotnej zebranej od grupy docelowej z graficznym przedstawieniem wyników ankiety, podsumowaniem wyników ankiety,

zaprezentowanie wniosków, 5) opis i przedstawienie ewentualnych uwag grupy docelowej na temat narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”, 6) opis ewentualnych propozycji i sugestii zmian, usprawnień w narzędziu pn. „Building customer relationships in online business”, 7) podsumowania akcji pilotażowej i wnioski.

4.2 Sposób realizacji przedmiotu zamówienia.

Ze względu na charakter i specyfikę projektu działania Wykonawcy będą przeprowadzone w formule zdalnej (online), z wykorzystaniem teleinformatycznych środków łączności (telekonferencja).

Zamawiający w ramach zamówienia zapewni działania prowadzone w formule zdalnej (online):

- rekrutację grupy docelowej,
- rejestrację uczestników na warsztaty online,
- rozesłanie linków do udziału w warsztatach,
- rozesłanie linku do narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”,
- rozesłanie ankiety badającej ocenę zwrotną narzędzia pn. „Building customer relationships in online business”,
- przekazanie raportu z przebiegu akcji pilotażowej.

Wykonawca zapewni także zespół specjalistów-techników, którzy będą kompleksowo obsługiwać warsztaty, a także odpowiadać za kwestie techniczne w trakcie warsztatów.

5. POZOSTAŁE OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO I WYKONAWCY

5.1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność merytoryczną informacji zawartych w prezentacjach warsztatowych z narzędziem pn. „Building customer relationships in online business”.

5.2. Propozycja prezentacji warsztatowej powinna zostać przesłana do Zamawiającego nie później niż 5 dni roboczych przed ustalonym terminem warsztatu, w celu ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego.

5.3 Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia uwag do opracowanych przez Wykonawcę prezentacji w terminie do 2 dni roboczych od daty otrzymania pierwszej wersji prezentacji, a Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzenia powyższych zmian, o które wnioskuje Zamawiający do ostatecznej wersji w celu jej zatwierdzenia, maksymalnie do 2 dni roboczych po otrzymaniu uwag od Zamawiającego.

5.4 Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o wszelkich opóźnieniach, które mogą wystąpić w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia.

5.5 Wykonawca zobowiązany jest do wzięcia udziału w wewnętrznych spotkaniach z Zamawiającym celem bieżących konsultacji, omówienia postępu prac oraz ich zgodności z harmonogramem

realizacji poszczególnych części zamówienia, organizowanych według potrzeb (spotkania online lub telefoniczne rozmowy).

5.6 Z związku z przetwarzaniem danych osobowych przedsiębiorców biorących udział w realizacji zamówienia Wykonawca zapewni ochronę ich danych osobowych zgodnie z treścią umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której zawarcia nie może odmówić. Ww. Umowa zostanie zawarta na etapie realizacji zamówienia.

5.7 Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przedsiębiorców i podmiotów biorących udział w realizacji zamówienia, którą należy zawrzeć na etapie realizacji zamówienia stanowi załącznik nr do umowy.

6. KRYTERIA OBLIGATORYJNE UPOWAŻNIAJĄCE DO ZŁOŻENIA OFERTY

O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące wymagania:

- 6.1. Posiadają wykształcenie wyższe oraz deklarują bardzo dobrą znajomość języka angielskiego gwarantującą należyte wykonanie przedmiotu zamówienia - wymagana deklaracja – oświadczenie pisemne.
- 6.2. Posiadają odpowiednią wiedzę ekspercką w zakresie specyfiki prowadzenia biznesu zdalnego, budowania relacji z klientami i strategii marketingowych biznesu online - wymagana deklaracja – oświadczenie pisemne.
- 6.3. Posiadają co najmniej 3 letnie doświadczenie i wiedzę merytoryczną w obszarze szkoleń/ warsztatów/ doradztwa, w tym online w zakresie przedsiębiorczości w tym MŚP, biznesu zdalnego, budowania relacji z klientami. Doświadczenie powinno być udokumentowane co najmniej bezpośrednią i osobistą pracą z przedsiębiorstwami typu MŚP, pracą na uczelni wyższej związaną m.in. z obszaru prowadzenia biznesu i zarządzania MŚP - wymagana deklaracja – oświadczenie pisemne.
- 6.4. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.
- 6.5. Dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
- 6.6. Spełniają warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

7. KOD CVP

80420000-4 - Usługi e-learning

71241000-9 - Studia wykonalności, usługi doradcze, analizy

80500000-9 - Usługi szkoleniowe

8. KRYTERIA WYBORU OFERTY

- 8.1. Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następujących kryteriów:
- cena - waga 100%**
- 8.2. Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
- 8.3. Ofertę należy złożyć na załączonym formularzu (załącznik nr 2)
- 8.4. Oferty złożone w innej formie lub niekompletne nie będą podlegały ocenie.
- 8.5. Oferty otrzymane po wyznaczonym terminie nie będą rozpatrywane.
- 8.6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania bez podania przyczyn.
- 8.7. Tryb udzielania odpowiedzi na zapytania oferentów wyłącznie za pośrednictwem platformy zakupowej oraz e-maila.

9. KONTAKT Z WYKONAWCĄ

Osobami upoważnionymi do kontaktu z Wykonawcami są:

Pani Justyna Franczyk (17) 86 76 237; e-mail: jfrancyk@rarr.rzeszow.pl

Pani Małgorzata Kilian (17) 8676 229; e-mail: mkilian@rarr.rzeszow.pl

10. KLAUZULA INFORMACYJNA

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) – Rzeszowska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. informuje, że:

- 1) Administratorem Państwa danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) jest: Rzeszowska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. ul. Szopena 51, 35-959 Rzeszów, e-mail: sekretariat@rarr.rzeszow.pl.
- 2) W sprawach związanych z Państwa danymi osobowymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, wysyłając e-mail na adres: iod@rarr.rzeszow.pl.
- 3) Państwa dane osobowe przetwarzane będą:
 - a) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia pod nazwą wsparcie eksperckie z zakresu przeprowadzenia akcji pilotażowej w ramach projektu DISTANCE LAB - Remote Service Hub for SME's and Public Sector. w ramach projektu

DISTANCE LAB – Remote Service Hub for SME’s and Public Sector, znak sprawy DPM.2610.12.2024, do którego nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 11.09.2019r. Prawo zamówień publicznych, a które prowadzi się w oparciu o obowiązujące u Administratora procedury udzielania zamówień poniżej 130 tys. zł,

- b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO - w celu ewentualnego zawarcia i realizacji umowy w związku z udzieleniem zamówienia,
 - c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - w celu wykonania ciężących na Administratorze obowiązków prawnych, w tym dotyczących faktur i innych dokumentów związanych z zobowiązaniami podatkowymi oraz obowiązków archiwizacyjnych,
 - d) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO - w celu ustalenia, dochodzenia lub odpierania roszczeń przysługujących Administratorowi w związku z zawartą umową.
- 4) Odbiorcami Państwa danych osobowych będą m. in.:
- a) osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania o udzielenie zamówienia,
 - b) podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi prawne, informatyczne, hostingowe, księgowo-finansowe, kurierskie i pocztowe oraz inne, z którymi Administrator zawrze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, właściciel platformy zakupowej, na której Administrator prowadzi postępowania o udzielenia zamówienia i jego podwykonawcy lub właściciel Bazy Konkurencyjności, na której prowadzi się postępowanie o udzielenie zamówienia,
 - c) instytucja certyfikująca wydatki ponoszone w ramach projektu tj. Centrum Projektów Europejskich, Joint Secretariat Interreg Baltic Sea (Instytucja Zarządzająca), instytucje kontrolujące oraz podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi prawne, informatyczne, finansowo księgowo oraz pocztowo-kurierski, a ponadto podmioty będące administratorem systemu wspierającego zarządzanie, monitorowanie oraz rozliczanie Projektu pn. „DISTANCE LAB -Remote Service Hub for SME’s and Public Sector a także Partnerzy Projektu. Akronim projektu DISTANCE LAB, numer umowy #C006. Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Interreg Baltic Sea Programme 2021-2027 i realizowany jest w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2025.
- 5) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub dłużej ze względu na obowiązującą u Administratora Instrukcję Kancelaryjną obejmującą Jednolity Rzeczkowy Wykaz Akt nie dłużej jednak niż do zakończenia trwania projektu oraz okresu jego trwałości przez okres co najmniej 5 lat licząc od dnia 31 grudnia 2015 po przedłożeniu do komisji europejskiej wniosku o płatność przez Instytucję Zarządzającą programem Interreg Baltic Sea, który zawiera ostatecznie wydatki projektu po jego zakończeniu.

- 6) Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia i ewentualnego zawarcia i realizacji umowy.
- 7) Mając na uwadze powyższe przysługuje Państwu prawo do:
- a) żądania uzyskania informacji czy dane osobowe są przez Administratora przetwarzane, a jeżeli tak również prawo do ich dostępu;
 - b) żądania od Administratora niezwłocznego sprostowania danych osobowych, które są nieprawidłowe, a z uwzględnieniem celów przetwarzania mają również Państwo prawo żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych;
 - c) żądania od Administratora niezwłocznego usunięcia danych osobowych,
 - d) żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych osobie,
 - e) żądania od Administratora przeniesienia danych osobowych,
 - f) wniesienia sprzeciwu w przypadku, gdy Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
 - g) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznacie Państwo, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa;
- 8) W odniesieniu do Państwa danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
- 9) Administrator nie planuje przekazywać Państwa danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.