# Zapytanie rynku o ustalenie wartości szacunkowej usług

**eksperta reprezentującego sektor transportu zbiorowego kołowego albo kolejowego – członka Grupy Doradczej**

## TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Świadczenie usługi rozpocznie się nie wcześniej niż od dnia 15.09.2019 r. i obejmować będzie ok. 16 dniówek w okresie od 15.09. 2019 r. do 31.03.2023 r.

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## Ogólny opis zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług eksperckich w projekcie *„Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”*, który realizowany jest przez PFRON   
w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego i Instytutem Transportu Samochodowego. Jest to projekt pozakonkursowy koncepcyjny opracowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.

Projekt ma na celu podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego   
w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami poprzez działania szkoleniowe oraz opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego i poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

* + - 1. **Informacje dotyczące zaplanowanych w projekcie działań.**

W ramach projektu zaplanowano:

W ramach projektu zaplanowano:

1. przeprowadzenie diagnozy stanu obecnego w zakresie potrzeb dotyczących obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, korzystających z transportu zbiorowego kolejowego i kołowego;
2. analizę dobrych praktyk zagranicznych i krajowych w obszarze zapewnienia mobilności osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami;
3. opracowanie standardów dla kluczowych usług obsługi klienta o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami; zakres standardów obsługi klienta będzie obejmował m.in.:
   1. zasady efektywnej komunikacji z klientem,
   2. reakcje na bariery komunikacyjne występujące w relacjach z osobami   
      o szczególnych potrzebach, w tym z osobami z niepełnosprawnościami,
   3. budowanie relacji z klientem,
   4. postępowanie w trudnych sytuacjach w czasie obsługi klienta, czy
   5. udzielanie pomocy dostosowanej do specyficznych potrzeb klienta.

Projekty standardów będą uwzględniały wewnętrzne uwarunkowania organizacyjne i istniejące wewnętrzne regulacje przewoźników transportu zbiorowego: kolejowych, międzymiastowych i komunalnych, tak aby opracowane standardy mogły być bez przeszkód adaptowane i włączane do obiegu organizacyjnego. Wstępnie przyjęto cztery podstawowe rodzaje stanowisk, na których świadczone są usługi klientom:

* kasjer biletowy,
* pracownik obsługi dworca,
* personel pokładowy,
* kontroler biletów.

1. opracowanie ok. 12 procedur stanowiskowych w trzech grupach docelowych przewoźników transportu zbiorowego: kolejowych, międzymiastowych i komunalnych; procedury stanowiskowe będą elementem uzupełniającym standardy obsługi klienta w celu ustalenia jednolitych dla danego przewoźnika zasad postępowania, którymi mają się kierować pracownicy obsługi klienta, bez względu na płeć;
2. opracowanie programu szkoleń, materiałów szkoleniowych, materiałów metodycznych i instrukcji dla trenerów oraz kadry zarządzającej i pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich u przewoźników objętych działaniami projektu;
3. przeprowadzenie szkolenia nt. opracowanych standardów i procedur stanowiskowych dla 5 tysięcy pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i kolejowego wraz z jego ewaluacją, opracowaniem wniosków i rekomendacji, które posłużą do opracowania ostatecznej wersji standardów i procedur;
4. opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego kołowego i kolejowego świadczonych przez przewoźników do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami;
5. zorganizowanie 10 seminariów regionalnych upowszechniających opracowane w projekcie standardy obsługi i procedury stanowiskowe wśród przewoźników transportu zbiorowego kołowego i kolejowego, których pracownicy nie wezmą udziału w szkoleniach oferowanych w projekcie.

Jednym z podstawowych założeń projektu jest ścisła współpraca z jego podstawowymi interesariuszami, czyli środowiskiem reprezentującym osoby o szczególnych potrzebach,   
w tym osoby z niepełnosprawnościami oraz z sektorem przedsiębiorstw transportu kolejowego i kołowego. Współpraca ta zostanie w projekcie zapewniona przez powołanie Grupy Doradczej (GD), w której skład wejdą przedstawiciele:

* 1. **organizacji**, które w szczególności wyróżniają się znajomością środowisk osób   
     z niepełnosprawnością: ruchową, słuchową, wzrokową i umysłową,
  2. **przewoźników** kolejowych i kołowych.
     + 1. **Szczegółowy opis** **usługi eksperta reprezentującego sektor transportu zbiorowego kołowego albo kolejowego – członka Grupy Doradczej.**

W ramach usługi eksperta reprezentującego sektor transportu zbiorowego kołowego albo kolejowego – członka Grupy Doradczej Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. udziału w ok. 10 jednodniowych spotkaniach i ok. 3 dwudniowych warsztatach Grupy Doradczej organizowanych w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”
2. formułowania opinii i zaleceń do opracowywanych w projekcie produktów (np. standardów obsługi, procedur stanowiskowych, programu szkoleń);
3. wsparcie prac ekspertów odpowiedzialnych za opracowanie produktów, o których mowa w ppkt b) w ramach udziału w dyskusjach nad nimi podczas spotkań   
   i warsztatów Grupy Doradczej;
4. opiniowanie i akceptowanie opracowanych w projekcie produktów, o których mowa w ppkt b).

Zamawiający założył, że spotkanie trwać będzie maksymalnie 6 godzin zegarowych, a 1 dzień warsztatu 8 godzin szkoleniowych.

Zamawiający zakłada pokrycie kosztów dojazdu i zakwaterowania w przypadku eksperta, którego miejsce zamieszkania znajduje się co najmniej 50 km od Warszawy (dotyczy udziału w spotkaniach) lub miejsca organizacji warsztatu.

# SPOSÓB I TERMIN DOKONANIA SZACOWANIA

Oszacowania kosztów proszę dokonać na formularzu szacunkowej wyceny stanowiącym załącznik do zapytania.

Prosimy o przesłanie odpowiedzi do dnia **19.08.2019** r. do godz. 23.59 na adres e-mail: [aniedoszewska@pfron.org.pl](mailto:aniedoszewska@pfron.org.pl)

Przedstawione zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych. Podane kwoty pozwolą na zaplanowanie budżetu planowanego zamówienia.

**Załącznik do zapytania**

# FORMULARZ SZACUNKOWEJ WYCENY

|  |
| --- |
| **Nazwa i adres Wykonawcy:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Osoba/y wskazana/e do kontaktów z Zamawiającym:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Nawiązując do zapytania o szacunkowy koszt wykonania zamówienia na *usługę eksperta reprezentującego sektor transportu zbiorowego kołowego albo kolejowego – członka Grupy Doradczej*, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu, przedstawiam wycenę, zgodnie z poniższą tabelę:

| **l.p.** | **Przedmiot wyceny** | **Liczba dniówek** | **Cena jedn. netto**  **(cena**  **1 dniówki)** | **Stawka  VAT** | **Wartość netto**  **(kol. C x kol. D)** | **Wartość brutto[[1]](#footnote-1)**  **(kol. F + kol. E)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F | G |
| 1 | Usługa eksperta reprezentującego sektor transportu zbiorowego kołowego albo kolejowego – członka Grupy Doradczej | 16 |  | ……..% |  |  |

Oświadczam/y, że:

1. Złożona przeze mnie/nas wycena jest zgodna z treścią zapytania.

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (miejscowość i data) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (podpisy uprawnionych przedstawicieli Wykonawcy) |

1. Podane ceny muszą obejmować wszystkie koszty realizacji usługi z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków (także od towarów i usług, a w przypadku osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej podatek dochodowy, składki na ubezpieczenie zdrowotne i/lub składki na ubezpieczenie społeczne (pracownika i pracodawcy) i/lub chorobowe). [↑](#footnote-ref-1)