



Załącznik nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest organizacja i przeprowadzenie szkoleń, warsztatów, nabycie licencji i wdrożenie oprogramowania informatycznego platformy stanowienia prawa lokalnego, przeprowadzenie badań i analiz mających na celu wzmocnienie potencjału administracji samorządowej poprzez realizację projektu „**Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego**” (nr projektu: POKL.05.02.01-00-031/11; umowa o dofinansowanie nr UDA-POKL.05.02.01-00-031/11-00) współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Zadania te będą wykonywane w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – Priorytet V Dobre rządzenie, działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Zamówienie obejmuje usługi szkoleniowe i doradcze oraz dostawę licencji oprogramowania komputerowego. Przedmiotem zamówienia, którego udział wartościowy w zamówieniu jest największy, są usługi o charakterze niepriorytetowym, określone w przepisach wydanych na podstawie art. 2a ustawy – Prawo zamówień publicznych.

Szkolenia w ramach zamówienia przeprowadzone będą w wymiarze 3 792 godzin. Wymiar dzienny nie może być większy niż 8 godzin lekcyjnych, w godzinach od 8.00 do 16.00.

Zamawiający zastrzega możliwość migracji uczestników szkoleń pomiędzy szkoleniami w ramach poszczególnych bloków tematycznych do 20 % w stosunku do założonych w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 do SIWZ), przy czym łączna ilość uczestników (w tym grup i godzin przeznaczonych na dane szkolenie) nie zwiększy się.

Realizacja zadań polegać będzie na zintegrowanych działaniach Wykonawcy, które podzielono na bloki tematyczne. Zamawiający wymaga, aby każdorazowo program szkolenia został uzgodniony w oparciu o poniższe zapisy, najpóźniej na 10 dni roboczych przed wyznaczoną datą szkolenia.

Daty szkoleń powinny zawierać się w terminach przewidzianych w harmonogramie realizacji projektu (załącznik nr 10 do SIWZ). Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminów przewidzianych w harmonogramie realizacji projektu w uzasadnionych przypadkach z zachowaniem wyprzedzającego terminu 10 dni roboczych na powiadomienie o tym Wykonawcy.

OPIS POSZCZEGÓLNYCH BLOKÓW TEMATYCZNYCH

I. PAŃSTWO PRAWA – PODNIESIENIE JAKOŚCI PRAWA:

- zakup licencji i wdrożenie oprogramowania informatycznego platformy stanowienia prawa lokalnego w 7 urzędach,
- przeprowadzenie i organizacja warsztatów z zakresu stanowienia dobrego prawa w oparciu o platformę (dla **185 osób**),



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Kodeks Postępowania Administracyjnego - zagadnienia szczegółowe” (dla **136 osób**),
- przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Wydawanie decyzji administracyjnych w postępowaniu administracyjnym” (dla **76 osób**),
- przeprowadzenie i organizacja szkolenie pn. „Nadzór nad wydawanymi uchwałami i decyzjami” (dla **30 osób**),
- przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Instrukcja kancelaryjna - zasady tworzenia dokumentu” (dla **60 osób**),
- przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Teczka urzędnika: obieg dokumentów, udostępnianie, archiwizacja, elektroniczny obieg, przepisy karne” (dla **80 osób**).

W ramach bloku: Państwo prawa - podniesienie jakości prawa Zamawiający zleca przeprowadzenie następujących działań:

1. Zakup licencji i wdrożenie oprogramowania informatycznego platformy stanowienia prawa lokalnego w 7 urzędach:

Priorytetem platformy jest zapewnienie realizacji wszystkich obowiązków wynikających z przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz.U. z 2011 r. Nr 197, poz. 1172) oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 2011 r. w sprawie wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych zawierających akty normatywne i inne akty prawne, dzienników urzędowych wydawanych w postaci elektronicznej oraz środków komunikacji elektronicznej i informatycznych nośników danych (Dz.U. Nr 289, poz. 1699 z późn. zm.). System powinien zapewnić tworzenie oraz redagowanie ujednoczonych tekstów/zbiorów aktów normatywnych w formie elektronicznego dokumentu w całej linii jego żywotności (począwszy od tworzenia aktu, poprzez redagowanie, aż do jego publikacji), prowadzenie rejestru aktów dla każdego zbioru aktów prawnych zgodnie z przyjętymi przepisami zawartymi w Instrukcji Kancelaryjnej oraz przekazywanie aktów celem ich ogłoszenia w wojewódzkim dzienniku urzędowym.

Minimalne założenia funkcjonalne systemu ujęto w tabeli.

<i>Założenia w zakresie tworzenia i zarządzania elektronicznym zbiorem wszystkich aktów normatywnych tworzonych w urzędzie w obszarach: Edytor Aktów, Walidacja, Definiowanie elementów, Kontrolowanie, Generowanie/ Udostępnianie/ Rejestrowanie i inne</i>	
EDYTOR AKTÓW	
Struktura XML	▪ zgodność struktury XML aktu ze strukturą systemu EDAP MSWiA gwarantująca poprawny status przyjęcia przez Redakcję Dziennika;
Typy aktów	▪ możliwość wygenerowania wszystkich typów aktów podejmowanych przez organy jednostki samorządu terytorialnego
Szablony	▪ Tworzenie nowych aktów w oparciu o „szablony aktów”
Numerowanie aktu	▪ numerowanie każdego typu aktu zgodnie z zdefiniowaną przez użytkownika maską numeracji; ▪ automatyczna numeracja jednostek redakcyjnych (artykuły, paragrafy, ustępy i inne) oraz jednostek grupujących (działy rozdziały), z których zbudowany jest akt, a jakkolwiek zmiana w strukturze dokumentu (usunięcie, dodanie, przesunięcie) spowoduje automatyczne przenumerowanie jednostek;
Wersjonowanie	▪ rejestrowanie historii wersjonowania treści aktu, do której użytkownik



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

	będzie miał dostęp na wszystkich poziomach uprawnień;
Dołączanie elementów	<ul style="list-style-type: none"> dołączanie uzasadnienia do projektu aktu występujący zazwyczaj w formie obszernego tekstu podzielonego na akapity; dołączanie do aktu plików graficznych typu (jpg, gif, png, tif, bmp); dołączanie załączników do aktu w formacie XML i plików binarnych, których treść będzie widoczna i w widoku „podglądu” oraz po wyeksportowaniu do innych formatów;
Linkowanie	<ul style="list-style-type: none"> linkowanie do załączników do aktu umożliwiające szybką nawigację pomiędzy załącznikami bezpośrednio z treści aktu; linkowanie do innych aktów normatywnych umożliwiające poruszanie się pomiędzy aktami powiązаныmi bezpośrednio z ich treścią;
Weryfikacja treści	<ul style="list-style-type: none"> weryfikacja treści wersji pisemnej aktu z jego wersją elektroniczną bez konieczności analizy jego treści poprzez wydruk unikalnego identyfikatora dokumentu;
WALIDACJA	
Walidacja poprawności aktu	<ul style="list-style-type: none"> sygnalizowanie użytkownikowi w trakcie zapisu nowej wersji aktu, że zaprojektowany akt posiada błędy. W przypadku, gdy akt pozostaje na poziomie projektu, system powinien umożliwić użytkownikowi wyjście z edytora i zapis aktu w systemie mimo zdiagnozowanych błędów;
DEFINIOWANIE ELEMENTÓW	
Słownik	<ul style="list-style-type: none"> możliwość zdefiniowania przez użytkownika dowolnego słownika. Słownik ma umożliwić klasyfikowanie aktów, ułatwiając wyszukiwanie i grupowanie dokumentów;
SELEKCJONOWANIE DANYCH	
Wyszukiwanie	<ul style="list-style-type: none"> selekcjonowanie zamieszczonych aktów przy zastosowaniu wyszukiwania prostego; selekcjonowanie zamieszczonych aktów z wykorzystaniem list wielokryteriowych; selekcjonowanie zamieszczonych aktów według grup podmiotów wydających; selekcjonowanie zamieszczonych aktów według haseł; możliwość zapisania wyników wyszukiwania wyszukiwanie zamieszczonych aktów po treści zawartej w akcie lub załączniku.
KONTROLOWANIE	
Stan aktu normatywnego	<ul style="list-style-type: none"> kontrolowanie stanu aktu na całej linii jego żywotności (projekt, podjęcie, opublikowanie itp.) umożliwiając odwzorowanie i rejestrację procesu legislacji aktu;
Relacja z/ pomiędzy aktami	<ul style="list-style-type: none"> możliwość tworzenia i kontrolowania relacji pomiędzy aktami w postaci zmian, uchyleń, wywołań;
GENEROWANIE/ UDOSTĘPNIANIE/ REJESTROWANIE	
Wniosek	<ul style="list-style-type: none"> automatyczne generowanie wniosku do nadzoru prawnego wojewody, Regionalnej Izby Obrachunkowej oraz wniosku o publikację aktów w dzienniku urzędowym województwa
Identyfikator aktu	<ul style="list-style-type: none"> automatyczne generowanie unikalnego identyfikatora aktu, pojawiającego się na wydruku dokumentu;
Teksty ujednoliconych aktów normatywnych	<ul style="list-style-type: none"> generowanie i udostępnianie tekstów jednolitych dla aktów zmienionych innymi aktami lub dla których zastosowano rozstrzygnięcie, do których użytkownik ma dostęp na każdym poziomie uprawnień;
Akty normatywne	<ul style="list-style-type: none"> możliwość nadania odpowiedniego statusu aktom normatywnym,



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

	które będą widoczne dla obywatela w strefie publicznej;
Historia aktu	<ul style="list-style-type: none"> automatyczne rejestrowanie zmian zachodzących w meta danych i treści aktu (czasu, czynności, danych personalnych wprowadzającego), z jednoczesnym tworzeniem historii tworzenia aktu;
INNE	
Akty	<ul style="list-style-type: none"> automatyczne grupowanie aktów stanowiących prawo miejscowe; możliwość nadzorowania aktu na etapie projektu dokumentu, legislacji, konsultacji społecznych oraz publikacji; możliwość podpisywania aktu podpisem elektronicznym z możliwością znakowania czasem oraz weryfikacja tego podpisu obecnych i przyszłych operatorów; możliwość pracy grupowej na całym lub wydzielonym zbiorze aktów z wykorzystaniem zróżnicowanych uprawnień dostępu do dokumentu; możliwość pracy wielu osób nad tekstem jednego aktu z wykorzystaniem zróżnicowanych uprawnień dostępu do dokumentu; wyszukiwanie aktów normatywnych po metadanych opisujących dokumenty lub po treści samego aktu;
W zakresie administrowania system	
Użytkownicy	<ul style="list-style-type: none"> definiowanie hierarchii użytkowników, ról oraz uprawnień do systemu (twórca aktu, edytujący akt, akceptujący, podpisujący, zarządzający zbiorem dokumentów); blokowanie i odblokowywanie użytkowników;
Słowniki	<ul style="list-style-type: none"> definiowanie słowników klasyfikacyjnych przy jednoczesnym zachowaniu ich czytelności i przejrzystości; definiowanie słowników systemu przy jednoczesnym zachowaniu ich czytelności i przejrzystości;
Typy i maski	<ul style="list-style-type: none"> definiowanie przez użytkownika typów obsługiwanych aktów normatywnych; definiowanie maski numerowania dokumentów;
W zakresie zastosowania przeglądarki internetowej	
Przeglądarka internetowa	<ul style="list-style-type: none"> możliwość wykorzystania co najmniej dwóch najbardziej popularnych przeglądarek internetowych, w tym przeglądarki Firefox w wersji co najmniej 3.0 oraz Internet Explorer w wersji co najmniej 7.0 w celu przygotowania, udostępniania i nadzorowania procesu legislacji projektów aktów normatywnych przez pracowników urzędu i podległych jednostek organizacyjnych;
W zakresie udostępniania innym podmiotom	
Udostępnienie mieszkańcom	<ul style="list-style-type: none"> udostępnienie dla mieszkańców na odpowiednim poziomie uprawnień elektronicznej platformy konsultacji społecznych projektów uchwał i innych zamierzeń samorządu;
Zgodność z ustawą	<ul style="list-style-type: none"> udostępnianie aktów normatywnych projektowanych i uchwalonych zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r.;
W zakresie przekazywania aktów i innych dokumentów pomiędzy redakcją dziennika, a zobowiązanymi podmiotami	
Przekazywania aktów normatywnych oraz wszelkiego typu pism i innych dokumentów w postaci elektronicznej pomiędzy redakcją dziennika i podmiotami	<ul style="list-style-type: none"> wnioski mają mieć postać elektronicznych formularzy (dostarczone z systemem) możliwość dołączenia dowolnej liczby aktów prawnych, do których będzie można dołączyć dowolną liczbę załączników; doręczanie pism do podmiotów zobowiązanych ma być wykonywane przez system elektronicznych doręczeń spełniający wymagania określone na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r.



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

zobowiązanymi do publikacji aktów normatywnych w dzienniku urzędowym województwa	<p>o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.) oraz przepisach wykonawczych do ww. ustawy;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ system musi posiadać archiwum doręczonych dokumentów i wystawionych urzędowych poświadczeń odbioru, ▪ system musi zapewnić możliwość podpisywania wniosków z użyciem zestawów do składania bezpiecznego podpisu elektronicznego zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 2011 r. w sprawie wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych zawierających akty normatywne i inne akty prawne, dzienników urzędowych wydawanych w postaci elektronicznej oraz środków komunikacji elektronicznej i informatycznych nośników danych (Dz.U. Nr 289, poz. 1699 z późn. zm.), oraz znakowania czasem określanym na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 grudnia 2003r. o czasie urzędowym na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej (Dz.U. z 2004 r. Nr 16, poz. 144);
W zakresie udostępnianie uchwalonych aktów normatywnych, ich tekstów jednolitych i wskazanych projektów do publicznej wiadomości	
Udostępnianie aktów, tekstów, dokumentów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ udostępnianie tekstów ujednoliconych aktów normatywnych; ▪ udostępnianie aktów uchwalonych i projektowanych w formacie PDF;
Weryfikacja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja podpisu elektronicznego, którym opatrzone akt normatywny zgodnie z wymogami ustawowymi; ▪ zapewnienie weryfikacji treści wersji pisemnej aktu z wersją elektroniczną poprzez wydruk unikalnego identyfikatora dokumentu;
Inne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ wyszukiwanie aktów normatywnych po metadanych i treści aktów według zadanych kryteriów: (wyszukiwania prostego, wielopoziomowego, grupowania, haseł) ; ▪ publikacja prawa miejscowego; ▪ generowanie informacji o stanie aktu normatywnego oraz powiązaniach z innymi aktami; ▪ grupowanie udostępnianych aktów normatywnych w strukturze drzewa nawigacji zdefiniowanego przez urząd;

2. Przeprowadzenie i organizacja warsztatów z zakresu stanowienia dobrego prawa w oparciu o platformę:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 185 osób,
- b) liczba grup: 18 grup (13 grup po 10 osób i 5 grup po 11 osób),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 24,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 432.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy prawne do stanowienia aktów prawa miejscowego i ich miejsce w hierarchii źródeł prawa,
- rodzaje aktów prawa miejscowego,
- podmioty wyposażone w kompetencje prawotwórcze,
- prawne formy i procedura stanowienia tych aktów i zasady ich publikacji,
- zasady kontroli legalności prawa miejscowego,
- najnowsze regulacje sądowno-administracyjnych i najnowsze orzecznictwo sądów administracyjnych,
- etapy tworzenia aktów prawa miejscowego,



- podstawowe błędy popełniane przy tworzeniu aktów normatywnych,
- analiza wadliwych aktów normatywnych,
- zajęcia praktyczne polegające na redagowaniu aktów normatywnych z zachowaniem wszelkich zasad umożliwiających tworzenie dobrego prawa i jego publikowania z wykorzystaniem systemu informatycznego,
- zarządzanie cyklem życia aktu normatywnego.

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Kodeks Postępowania Administracyjnego - zagadnienia szczegółowe”:

- liczba osób do przeszkolenia: 136 osób,
- liczba grup: 9 grup (8 grup po 15 osób i 1 grupa 16 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 144,

Wymagany zakres merytoryczny:

- prowadzenie postępowania administracyjnego,
- rozstrzygnięcia w postępowaniu administracyjnym,
- postępowanie przed organem II instancji,
- postępowania szczególne w kodeksie postępowania administracyjnego,
- zagadnienia etyki urzędniczej w postępowaniu administracyjnym,
- e-administracja - zagadnienia postępowania administracyjnego.

4. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Wydawanie decyzji administracyjnych w postępowaniu administracyjnym”:

- liczba osób do przeszkolenia: 76 osób,
- liczba grup: 5 grup (4 grupy po 15 osób i 1 grupa 16 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 40.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zakres regulacji KPA,
- zasady postępowania administracyjnego,
- pojęcie, istota, rodzaje decyzji administracyjnych,
- elementy decyzji administracyjnej,
- współdziałanie organów administracji w procesie wydawania decyzji,
- forma oraz skutki doręczania decyzji,
- natychmiastowa wykonalność decyzji,
- postępowanie odwoławcze,
- uchylenie, zmiana decyzji – istota, przesłanki, tryb, skutki,
- stwierdzenie nieważności decyzji.

5. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Nadzór nad wydawanymi uchwałami i decyzjami”:

- liczba osób do przeszkolenia: 30 osób,



- b) liczba grup: 3 grupy (3 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 24.

Wymagany zakres merytoryczny:

- środki przewidziane w ustawie KPA,
- kontrola instancyjna aktów administracyjnych,
- postępowanie odwoławcze,
- zażalenia,
- wznowienie postępowania administracyjnego,
- stwierdzenie nieważności decyzji,
- postępowanie nadzorcze wojewody nad działalnością samorządu,
- kontrola działalności administracji publicznej przez sądy administracyjne.

6. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Instrukcja kancelaryjna - zasady tworzenia dokumentu”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 60 osób,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 15 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- źródła prawa i przedmiot analizy,
- instrukcja kancelaryjna w samorządzie,
- analiza przykładowej instrukcji kancelaryjnej,
- tworzenie dokumentu,
- instrukcja kancelaryjna a ochrona danych osobowych.

7. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Teczki urzędnika: obieg dokumentów, udostępnianie, archiwizacja, elektroniczny obieg, przepisy karne”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 80 osób,
- b) liczba grup: 5 grup (5 grup 16 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 48,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 240.

Wymagany zakres merytoryczny:

- rodzaje współczesnej dokumentacji,
- dokumentacja pracownicza,
- obieg dokumentów w formie tradycyjnej,
- obieg dokumentów w formie elektronicznej,
- archiwizacja dokumentacji.

II. SKUTECZNOŚĆ I EFEKTYWNOŚĆ - POPRAWA ZARZĄDZANIA W JST I JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG PUBLICZNYCH:



- zakup 25 sztuk licencji jednostanowiskowych oprogramowania elektronicznego systemu obiegu dokumentów (dla **1 urzędu**),
- wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów na 25 stanowiskach komputerowych w 1 urzędzie,
- sporządzenie ankiety oceniającej satysfakcję klienta (dla **8 urzędów**),
- sporządzenie raportu określającego obszary styku z klientem w urzędzie oraz procedur stosowania ankiet (dla **8 urzędów**),
- wprowadzenie procedur stosowania ankiety w regulaminy i system jakości (dla **8 urzędów**),
- analiza aktualnych opisów stanowisk grup pracowników i przedstawienie ich w formie matrycy kompetencji (dla **8 urzędów**),
- opracowanie metodologii weryfikacji kompetencji i luk kompetencyjnych (dla **8 urzędów**),
- przeprowadzenie badania luk kompetencyjnych pracowników (dla **300 osób**),
- opracowanie metodologii budowy i rozwoju kompetencji kadr z uwzględnieniem potrzeb szkoleniowych (dla **8 urzędów**),
- szkolenie pn. „Strategia rozwoju - monitoring i ewaluacja” (dla **12 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie jakością w JST” (dla **38 osób**),
- szkolenie pn. „Zasady przeprowadzania audytu i kontroli wewnętrznej” (dla **40 osób**),
- szkolenie pn. „Zasady efektywnego poboru opłat i podatków lokalnych” (dla **24 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie zasobami ludzkimi” (dla **30 osób**),
- szkolenie pn. „Monitoring satysfakcji klienta” (dla **9 osób**),
- warsztaty pn. „System kompetencji kadr” (dla **9 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie urzędem” (dla **18 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie informacją” (dla **22 osób**),
- szkolenie pn. „Standardy pracy w JST” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Projektowanie i przeprowadzenie oceny pracowniczej” (dla **40 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie ryzykiem” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie czasem” (dla **32 osób**),
- szkolenie pn. „Coaching i mentoring” (dla **5 osób**).

W ramach bloku tematycznego: Skuteczność i efektywność - poprawa zarządzania w JST i jakości świadczonych usług publicznych zamawiający zleca poniższe działania:

1. Zakup licencji (25 sztuk licencji jednostanowiskowych) oprogramowania elektronicznego systemu obiegu dokumentów i wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentami (EZD) w 1 urzędzie:

ARCHITEKTURA SYSTEMU

Wszystkie dostarczane moduły oprogramowania w ramach EZD muszą tworzyć jednolity system informatyczny, w szczególności poprzez:

- a) wykorzystanie wspólnej platformy systemowej serwerów aplikacji i baz danych,
- b) wykorzystanie jednej wspólnej bazy danych (struktura tabel musi być jedna wspólna dla wszystkich modułów), w szczególności wszystkie dane muszą być zapisywane i odczytywane z jednej bazy danych,
- c) wykorzystanie wspólnego interfejsu użytkownika,



- d) wykorzystanie wspólnych kartotek wspomagających przez poszczególne komponenty (kartoteka interesantów urzędu, struktura organizacyjna urzędu, rejestry urzędowe),
- e) wykorzystanie wspólnego i spójnego systemu uprawnień,
- f) jedno miejsce logowania się do poszczególnych modułów systemu.

System powinien być niezależny od wyboru pakietów biurowych (edytor tekstów, arkusz kalkulacyjny itp.) służących do tworzenia i uaktualniania poszczególnych dokumentów przez pracowników urzędu.

System nie powinien przetwarzać dokumentów (plików zawierających dokumenty) w sposób, który naruszałby spójność i integralność plików, a w szczególności uniemożliwiałby ich odczytanie w aplikacji źródłowej.

System pozwalając musi na jednoczesny dostęp do danych wielu użytkownikom oraz musi zapewniać ochronę tych danych przed utratą spójności lub zniszczeniem.

PODSTAWOWE EWIDENCJE

System powinien zawierać hierarchiczną ewidencję struktury organizacyjnej urzędu, zawierającą w szczególności:

- a) informację o podległościach poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk,
- b) informację o pracownikach przypisanych do poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk,
- c) dane adresowe komórki organizacyjnej,
- d) symbol komórki wykorzystywany do generowania sygnatury sprawy,
- e) informację o rolach przypisanych poszczególnym pracownikom.

System powinien zawierać ewidencję pracowników urzędu, zawierającą w szczególności:

- a) dane osobowe pracownika,
- b) informacje służbowe (telefon, e-mail, fax, symbol pracownika wykorzystywany do generowania sygnatury sprawy).

System powinien zawierać jednolity rzeczowy wykaz akt (JRWA), zawierający w szczególności:

- a) wyciągi z JRWA dla poszczególnych komórek organizacyjnych,
- b) możliwość przechowywania historycznych JRWA,
- c) możliwość definiowania JRWA, które będzie obowiązywało od określonej daty (po zdefiniowaniu nowego JRWA istnieje możliwość zapamiętania bieżącego JRWA w historii, a następnie uaktywnienia nowego JRWA).

System powinien zawierać ewidencję klientów urzędu zawierającą w szczególności:

- a) podział klientów na osoby fizyczne i inne,
- b) dane adresowe klienta,
- c) możliwość grupowania klientów w grupy (każdy klient może należeć do więcej niż jednej grupy),
- d) możliwość określenia więcej niż jednego adresu,
- e) możliwość określenia więcej niż jednej osoby reprezentującej klienta (imię, nazwisko, stanowisko, dział, telefony, faksy, e-mail).

System powinien zawierać wbudowany słownik miejscowości i ulic w oparciu o dane z podziału terytorialnego kraju na gminy, powiaty i województwa. We wszystkich formatkach obejmujących



dane adresowe możliwe jest wykorzystanie słownika do wprowadzania danych. Tym samym wszystkie dane adresowe przechowywane w systemie powinny być odcenowane kodem TERYT. System powinien umożliwiać prowadzenie ewidencji szablonów dokumentów. Szablony dokumentów definiowane są co najmniej w następujących formatach: RTF, OpenOffice o dowolnej strukturze, dokument XML na podstawie wzorów dokumentów przechowywanych w repozytorium Platformy Formularzy Elektronicznych.

OBSŁUGA KORESPONDENCJI, PROCEDOWANIE SPRAW

- system powinien umożliwiać prowadzenie postępowania z dokumentami ewidencjonowanymi i metadanymi zgodnie z wymogami określonymi w przepisach prawa,
- system powinien umożliwiać rejestrację korespondencji złożonej w postaci „papierowej” do kancelarii urzędu oraz przetworzenie jej do postaci dokumentu elektronicznego,
- system powinien umożliwiać rejestrację dokumentów elektronicznych złożonych na nośnikach elektronicznych do kancelarii urzędu,
- dla korespondencji przychodzącej złożonej na nośnikach elektronicznych system powinien umożliwiać wygenerowanie urzędowego poświadczenia odbioru,
- system powinien umożliwiać przypisywanie sprawom, pismom oraz dokumentom słów kluczowych oraz szybkie przeszukiwanie repozytorium według słów kluczowych,
- system powinien umożliwiać definiowanie zesłownikowanych klasyfikatorów (cech informacji) dla wszystkich obszarów informacji (dokumenty, pisma, sprawy, teczki, klient urzędu) oraz wyszukiwanie po klasyfikatorach,
- system powinien umożliwiać łączenie pism z innymi pismami lub sprawami poprzez zakładanie więzów relacji,
- system powinien umożliwiać prowadzenie słownika dekretacji opisującego polecenia do wykonania dla osoby na którą następuje dekretacja korespondencji,
- system powinien umożliwiać oznaczanie kodem kreskowym dokumentu papierowego (nadruk, naklejka), ewidencjonowanie w systemie przydzielonego pismu kodu kreskowego oraz identyfikowanie w systemie (danych ewidencyjnych) dokumentu przy użyciu czytnika kodów kreskowych,
- system powinien umożliwiać definiowanie i prowadzenie co najmniej 10000 rejestrów urzędowych (wydziałowych, urzędowych, innych), wprowadzanie korespondencji, spraw oraz dokumentów (dowolne pliki elektroniczne) do zdefiniowanych wcześniej rejestrów. Powinna istnieć możliwość wydrukowania raportów i zestawień ze zdefiniowanych rejestrów,
- system powinien umożliwiać generowanie sygnatury sprawy zgodnie z Instrukcjami Kancelaryjnymi właściwymi dla jednostek samorządu terytorialnego,
- system powinien umożliwiać gromadzenie pełnej dokumentacji dotyczącej sprawy poprzez dołączanie/dowiązanie do sprawy obiektów różnych typów, w tym co najmniej następujące typy obiektów: załączniki w postaci plików, referencje do innych spraw, referencje do dokumentów przychodzących i wychodzących składających się na akta sprawy, referencje do wpisów w definiowanych i wbudowanych rejestrach, notatki, alarmy. Dopuszczalna liczba obiektów w teczce każdego typu powinna być nie mniejsza niż 1000,
- system powinien umożliwiać prowadzenie Archiwum Zakładowego zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz. U. 2006 nr 206 poz. 1518), a w szczególności powinien umożliwiać: archiwizowanie spraw (przekazywanie do archiwum zakładowego), generowanie potwierdzeń przekazania



- akt do archiwum zakładowego, potwierdzanie przejęcia akt do archiwum zakładowego, generowanie spisów dokumentacji niearchiwalnej przeznaczonej do zbrakowania, brakowanie dokumentów ewidencjonowanych, zmianę klasyfikacji archiwalnej dokumentacji niearchiwalnej, tworzenie „paczki archiwalnej” dla dokumentacji archiwalnej. Czynności związane z obsługą archiwum powinny pozwalać na pełne udokumentowanie przeprowadzonych czynności. Wszelkie generowane spisy dokumentów oraz zawartość paczki archiwalnej powinny być zgodne z obowiązującym formatem wymiany danych udostępnionym przez Naczelną Dyрекcyję Archiwów Państwowych,
- system powinien umożliwiać integrację z faks-serwerem przez SMTP tj. powinien umożliwiać automatyczne wprowadzanie korespondencji przychodzącej do urzędu faksem, a także automatyczne wysyłanie korespondencji wychodzącej za pomocą faksu,
 - system powinien zapewnić wersjonowanie dokumentów, tj. zachowywanie kolejnych wersji plików dołączanych do dokumentów. Powinien umożliwiać także ewidencjonowanie, przeglądanie oraz przywracanie starszych wersji plików,
 - system powinien umożliwiać monitorowanie obiegu korespondencji oraz procedowania spraw poprzez generowanie wydruków raportów i statystyk, w szczególności:
 - a)** raport statystyczny zarejestrowanych spraw, przedstawiający ilość spraw zarejestrowanych w danej komórce organizacyjnej (referat, wydział, stanowisko) z wyszczególnionym podziałem na każdego pracownika,
 - b)** „dziennik przekazania” czyli raport przekazywanej korespondencji; dziennik przekazania powinien umożliwiać wybranie strony przekazującej wraz ze stroną odbierającą oraz umożliwiać naniesienie na wydruku papierowym dokumentu parafki osoby odbierającej dokumenty niezależnie pod każdym pismem lub grupą pism kierowanej do danej osoby lub grupy osób,
 - c)** raporty stanu obiegu dokumentów każdego pracownika ze szczególnym uwzględnieniem:
 - ilości nieodebranych oraz przeterminowanych pism wewnętrznych zarejestrowanych w obiegu międzywydziałowym, pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi,
 - ilości nieodebranych oraz przeterminowanych pism, które zostały zarejestrowane w rejestrze korespondencji przychodzącej (dzienniku korespondencji sekretariatu), które wpłynęły od klienta,
 - d)** raport statystyczny zarejestrowanych pism w systemie z podziałem na poszczególne osoby oraz typy dokumentów (decyzja, faktura, wniosek, akt notarialny itp.),
 - e)** raport aktywności poszczególnych użytkowników, który będzie przedstawiał m.in.: ogólną ilość logowań do systemu, ilość wykonanych operacji, ilość zarejestrowanych spraw przez daną osobę, ilość zarejestrowanych pism przez daną osobę oraz ilość zarejestrowanych pozycji rejestrów przez daną osobę;
 - system powinien posiadać możliwość kontroli terminowości rejestrowanych pozycji w systemie oraz dodatkowo sprawdzić poprawność wprowadzanych danych (zgodność z datą systemową, formatem numeracji itp.),
 - system powinien umożliwiać osobie posiadającej odpowiednie uprawnienie kontrolować obieg dokumentów poszczególnych osób oraz umożliwiać przeglądanie elektronicznych kont danego użytkownika,
 - system powinien umożliwiać filtrowanie wydruków po dowolnym okresie czasowym,
 - system powinien umożliwiać wprowadzanie korespondencji: przychodzącej, wewnętrznej i wychodzącej oraz nadawanie korespondencji i sprawom statusów odpowiednich do stopnia



realizacji (co najmniej: „rozpoczęta”, „tymczasowo zakończona”, „ostatecznie zakończona”, „wznowiona”), a także wyposażony jest w mechanizm priorytetyzowania spraw oraz korespondencji. Dla korespondencji wychodzącej powinien automatyzować ich obsługę poprzez prowadzenie pocztowej książki nadawczej oraz drukowanie kopert i pocztowych potwierdzeń odbioru. System powinien umożliwiać określenie rodzaju korespondencji za pomocą pola słownikowego,

- system powinien umożliwiać automatyczne generowanie korespondencji seryjnej adresowanej do wielu adresatów (z Ewidencji Klientów Urzędu) na podstawie zdefiniowanego pisma (szablonu),
- system powinien umożliwiać automatyczne wstawianie do dokumentu generowanego na podstawie szablonu podstawowych danych na podstawie informacji zawartych w EZD (np. numer sprawy, numer pisma, dane adresowe kontrahenta, treść pisma).

OBSŁUGA PRZEPŁYWU PRACY (WORKFLOW)

- system powinien umożliwiać przetwarzanie i wysyłanie dokumentów elektronicznych z wykorzystaniem mechanizmu procedowania według zdefiniowanych ścieżek (mechanizm przepływu pracy – workflow),
- system powinien umożliwiać obsługę przepływu pracy (workflow), czyli automatyczne przemieszczanie sprawy pomiędzy użytkownikami systemu (pracownikami urzędu) w ustalonej dla danej kategorii spraw kolejności (zgodnie ze zdefiniowaną uprzednio ścieżką procedowania sprawy). Ścieżki procedowania sprawy dopuszczają rozwidlanie oraz łączenie się podścieżek, a także podścieżki wariantowe (alternatywne). Wybór wariantu następuje wskutek decyzji urzędnika,
- system powinien umożliwiać procedowanie sprawy trybem „ad hoc” tj. poprzez definiowanie na bieżąco kolejnego stanowiska zajmującego się sprawą, bez konieczności wykorzystywania uprzednio zdefiniowanej ścieżki procedowania sprawy. System powinien umożliwiać zaniechanie na dowolnym etapie procedowania sprawy zgodnie ze ścieżką i kontynuowanie jej trybem „ad hoc”,
- system powinien umożliwiać definiowanie na węźle ścieżki w trybie „ad hoc”, (pod)ścieżki do wykonania, zakończonej powrotem do tegoż węzła. Opisana funkcjonalność powinna umożliwiać dowolną liczbę (nie mniej niż 10) takich zagnieźdżeń,
- system posiadać powinien graficzny modeler ścieżek procedowania spraw. Modeler ten powinien umożliwiać definiowanie w formie grafu zorientowanego nowych oraz edytowanie istniejących ścieżek procedowania sprawy. Węzły grafu muszą reprezentować wykonywane czynności a strzałki (zorientowane krawędzie grafu) proces przekazywania sprawy pomiędzy stanowiskami realizującymi poszczególne czynności,
- system powinien umożliwiać umieszczenie na ścieżce procedowania sprawy:
 - a) stanowisk, komórek organizacyjnych bądź ról na podstawie ewidencji struktury organizacyjnej urzędu,
 - b) konkretnych pracowników na podstawie ewidencji pracowników urzędu,
 - c) jeżeli na ścieżce umieszczone jest stanowisko, komórka organizacyjna bądź rola, system powinien kierować procedowanie danej sprawy do wszystkich pracowników przypisanych do danej struktury (stanowiska, komórki organizacyjnej bądź roli) lub do osoby zdefiniowanej w ewidencji struktury organizacyjnych urzędu jako kierownik. Wybór trybu działania możliwy jest do określenia w definicji procesu;



- system powinien umożliwiać wprowadzanie zmian kadrowych, urlopów i zastępstw bez konieczności modyfikacji ścieżek procedowania. W przypadkach braku pracownika na danym stanowisku (np. z powodu urlopu) przekazywane sprawy lub pisma automatycznie powinny trafiać do zdefiniowanych zastępców,
- system powinien umożliwiać prowadzenie kontroli czasu wykonania szeregu czynności na ścieżce. System powinien mieć możliwość bieżącego monitorowania o czasie pozostałym do terminowego wykonania przez niego czynności na danym etapie realizacji sprawy z przypisaną ścieżką procedowania. System powinien mieć możliwość informowania użytkownika o zaległościach,
- system powinien posiadać zdolność dynamicznego definiowania ścieżek przetwarzania sprawy tj. stworzony „ad hoc” ciąg stanowisk procedujących konkretną sprawę może być przyjęty jako (wzorcowa) ścieżka procedowania dla odpowiedniej kategorii spraw. Musi istnieć mechanizm reedycji tak stworzonych ścieżek. Ponadto system powinien umożliwiać tworzenie nowych ścieżek procedowania na podstawie istniejących ścieżek,
- system powinien umożliwiać opisanie na węźle ścieżki czynności, jakie urzędnik ma do wykonania.

ZGODNOŚĆ Z INSTRUKCJĄ KANCELARYJNA

System powinien umożliwiać:

- pracę w trybie EZD,
- pracę w trybie tradycyjnym.

Szczegółowe wymagania związane z implementacją zapisów instrukcji kancelaryjnej obejmują poniższe funkcjonalności:

1. Możliwość określenia trybu pracy systemu jako EZD, z dodatkową możliwością określenia trybu tradycyjnego dla określonych kategorii spraw.
2. Możliwość skonfigurowania prawidłowego formatu numeracji spraw, rejestrów i dokumentów.
3. Kontrola poprawności symboli nadawanych komórkom organizacyjnym.
4. Możliwość zmiany kategorii archiwalnej sprawy w przypadku, gdy należy zastosować kategorię wyższą niż określona w wykazach akt.
5. Możliwość wyświetlenia oraz wydruku rejestru pism wewnętrznych.
6. Kontrola (np. przez wyświetlenie ostrzeżenia) w przypadku tworzenia więcej niż jednego rejestru przesyłek wpływających lub wychodzących (korespondencji przychodzącej lub wychodzącej) (w trybie EZD).
7. Możliwość oznaczenia pisma, dla którego nie wykonano pełnego odwzorowania cyfrowego w systemie EZD, wraz z możliwością wyszukania takich pism.
8. Możliwość oznaczenia pisma zawierającego informatyczny nośnik danych, którego nie włączono do systemu EZD, wraz z możliwością wyszukania takich pism.
9. Możliwość wydrukowania spisu spraw zgodnego z wymaganiami Instrukcji.
10. Możliwość wydrukowania pisma w sposób zgodny z wymaganiami Instrukcji (wydruk musi zawierać datę wykonania wydruku).
11. Możliwość wyświetlenia i wydruku rejestru przesyłek wpływających (korespondencji przychodzącej) w sposób zgodny z wymaganiami Instrukcji.
12. Możliwość wyświetlenia i wydruku rejestru przesyłek wychodzących (korespondencji wychodzącej) w sposób zgodny z wymaganiami Instrukcji.



13. Udostępnianie sprawy przez komórkę merytoryczną innym komórkom, wraz z możliwością wyboru pism i dokumentów stanowiących akta sprawy, które będą udostępnione tym komórkom.
14. Obsługa składów chronologicznych i składów informatycznych nośników danych, wraz z możliwością określenia składu dla rejestrowanych pism i dokumentów.
15. Rozszerzenie i uzupełnienie pól na formularzach dodawania pism, dokumentów i spraw o niezbędne, wymagane metadane wynikające z załączników do Instrukcji Kancelaryjnej.

ZGODNOŚĆ Z INSTRUKCJĄ ARCHIWALNA

System powinien umożliwiać:

- pracę w trybie EZD, w którym system SOD pełni funkcję archiwum zakładowego,
- pracę w trybie tradycyjnym, w którym system SOD pełni funkcję wspomagającą zarządzanie dokumentacją przekazywaną i przechowywaną w archiwum zakładowym.

Szczegółowe wymogi związane z implementacją zapisów instrukcji archiwalnej obejmują następujące funkcjonalności:

1. Możliwość określenia trybu pracy systemu jako EZD, z dodatkową możliwością określenia trybu tradycyjnego dla określonych kategorii spraw.
2. Możliwość określenia komórki organizacyjnej lub samodzielnego stanowiska pracy stanowiących archiwum zakładowe.
3. Przekazywanie komórce odpowiedzialnej za Archiwum zakładowe kompetencji (uprawnień) do spraw zakończonych, dla których upłynęły 2 lata od końca roku w którym zakończyła się sprawa, w sposób automatyczny lub na polecenie uprawnionego użytkownika (dla spraw prowadzonych w systemie EZD).
4. Przejmowanie dokumentacji spraw zakończonych z poszczególnych komórek, poprzez możliwość opracowania, wydruku i przekazania do archiwum zakładowego elektronicznej formy spisów zdawczo-odbiorczych (dla spraw prowadzonych w systemie tradycyjnym).
5. Przyjmowanie dokumentacji na nośniku papierowym ze składu chronologicznego, poprzez możliwość opracowania, wydruku i przekazania do archiwum zakładowego elektronicznej formy spisów zdawczo-odbiorczych.
6. Przyjmowanie dokumentacji elektronicznej na informatycznych nośnikach danych, ze składu informatycznych nośników danych, których zawartości nie skopiowano do systemu EZD, poprzez możliwość opracowania, wydruku i przekazania do archiwum zakładowego elektronicznej formy spisów zdawczo-odbiorczych.
7. Składanie zamówień dotyczących udostępnienia, wypożyczenia, kopii papierowej lub formy elektronicznej akt, wraz z kontrolą stanu realizacji zamówień oraz ich obsługą w formie rejestru udostępnień i wypożyczeń akt, pozwalającym na kontrolę terminu zwrotu wypożyczonych akt.
8. Składanie wniosków o wycofanie dokumentacji z archiwum zakładowego (np. w przypadku wznowienie sprawy) wraz z ich obsługą.
9. Rozbudowane przeszukiwanie zawartości archiwum, w szczególności wyszukiwanie po numerze akt, znaku teczki, osobach przekazujących i odbierających akta, dacie przekazania, temacie sprawy, lokalizacji akt, opisie teczki.
10. Obsługa zakresowej zmiany lokalizacji dokumentacji przechowywanej w Archiwum zakładowym (przesunięcia akt).



11. Inicjowanie na podstawie oznaczenia kategorii archiwalnej brakowania dokumentacji niearchiwalnej, oraz sporządzanie środków ewidencyjnych dokumentacji w związku z procedurą brakowania.
12. Sporządzanie środków ewidencyjnych dokumentacji w związku z procedurą przekazywania materiałów archiwalnych do właściwego Archiwum Państwowego.
13. Prowadzenie ewidencji wyników pomiaru temperatury i wilgotności powietrza w pomieszczeniach magazynowych Archiwum.
14. Generowanie raportu ze stanu dokumentacji w Archiwum zakładowym (załącznika do sprawozdania rocznego).
15. Uzgodnienie z właściwym terytorialnie Archiwum Państwowym i implementacja procedury obsługi elektronicznego przekazywania akt do Archiwum Państwowego oraz procedur wydawania zgody na brakowanie akt.

Obsługa archiwum musi zachowywać pełną zgodność z systemem EZD, a w szczególności:

- a) wykorzystywać wspólną bazę danych (strukturę bazy, oraz instancję bazy uruchomioną na serwerze bazodanowym),
- b) wykorzystywać wspólny interfejs użytkownika,
- c) wykorzystywać wspólne mechanizmy autoryzacji użytkowników,
- d) wykorzystywać wprowadzone do EZD:
 - kartoteki kontrahentów i personelu,
 - strukturę organizacyjną,
 - JRWA,
 - słowniki systemowe,
 - interfejs administratora systemu,
 - rejestry korespondencji, inne rejestry,
 - spisy spraw,
 - dokumenty komórek organizacyjnych,
- e) wykorzystywać systemowe mechanizmy dziennika operacji (rejestracji w systemie podstawowych działań wykonywanych na rekordach) oraz historii operacji (szczegółowej historii zmian poszczególnych pól bazodanowych),
- f) wykorzystywać mechanizmy komunikacji z systemami zewnętrznymi za pośrednictwem Modułu Wymiany Danych.

Dla spraw ewidencjonowanych w EZD, po potwierdzeniu przyjęcia spraw w archiwum zakładowym, system powinien pozwalać na usunięcie z systemu EZD relacji spraw z pozostałymi tabelami systemu (struktura organizacyjna, JRWA, kartoteki personelu i kontrahentów) oraz przeniesienie załączników do akt sprawy na wyodrębnione repozytorium.

WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMU

1. System musi być zabezpieczony w trybie czasu rzeczywistego przed utratą danych w przypadku awarii pojedynczych urządzeń pamięci.
2. Procedura tworzenia kopii zapasowych musi być zgodna z Instrukcją kancelaryjną.
3. Poszczególne komponenty Systemu muszą komunikować się ze sobą oraz z systemami zewnętrznymi w sposób zapewniający poufność danych. Dopuszcza się jako rozwiązanie wykorzystanie protokołu SSL lub połączenia VPN.
4. System powinien zapobiegać możliwości wprowadzenia i uruchomienia złośliwego kodu do aplikacji.



- Uwierzytelnianie użytkowników w ramach aplikacji powinna odbywać się za pomocą loginu i hasła lub karty procesorowej (dla niektórych użytkowników, według konfiguracji Systemu dokonanej przez administratora).

WYMAGANIA DOTYCZĄCE LICENCJONOWANIA OPROGRAMOWANIA

- Wszystkie licencje muszą być udzielone na czas nieograniczony.
- Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszystkie komponenty oprogramowania systemowego, narzędziowego, baz danych niezbędne do uruchomienia i wdrożenia systemów objętych zamówieniem. Dostarczone licencje oprogramowania systemowego, narzędziowego, baz danych SQL powinno uwzględniać dostęp do wszystkich zasobów przez dowolną liczbę użytkowników Systemu.
- Licencje systemu nie mogą być przywiązane do komputera (miejsca pracy).
- Zamawiający w ramach licencji będzie mógł zainstalować dodatkowo przynajmniej instancję testową oraz szkoleniową całego systemu (w sumie 3 instancje).
- Licencje oprogramowania baz danych oraz serwera aplikacji muszą:
 - umożliwiać instalację oprogramowania zarządzania bazą danych przynajmniej na 3 serwerach,
 - umożliwiać uruchomienie na każdym serwerze nieograniczonej liczby instancji bazy danych (np. bazy danych szkoleniowe, archiwa zapasowe, kopie tymczasowe),
 - nie mieć ograniczeń związanych z liczbą użytkowników.
- Licencje na pozostałe oprogramowanie, jeżeli będzie wymagane dla prawidłowego funkcjonowania systemu, mają być dostarczone w ilości umożliwiającej prawidłowe działanie Systemu wg założeń niniejszej specyfikacji.

WDROŻENIE SYSTEMU

- Wykonawca skonfiguruje i uruchomi dostarczone oprogramowanie we wskazanej lokalizacji. Dotyczy to zarówno oprogramowania dziedzinowego, jak również oprogramowania wspomagającego.
- Ewentualne komponenty aplikacji typu desktop mają być zainstalowane na wszystkich komputerach, których pracownicy będą korzystali z Systemu, w szczególności dotyczy skanowania oraz innych niezbędnych do prawidłowego działania Systemu.
- Wykonawca we współpracy z Zamawiającym przeprowadzi testy akceptacyjne systemu.

GWARANCJA I SERWIS GWARANCYJNY

Definicje

System	Urządzenia i oprogramowanie objęte Serwisem
Usterka	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale niezgodny ze stanem określonym w Umowie (np. uszkodzenie jednego z elementów redundantnych)
Podstawowe Usługi	Usługi, parametry i funkcje realizowane przez System w ramach których musi być zachowana ciągłość funkcjonowania wynikająca z przepisów prawa bądź też dokumentacji Systemu Bezpieczeństwa
Awaria	Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność lub funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

	Techniczną/Instrukcją użytkownika
Awaria Niekrytyczna	Awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia przez zamawiającego świadczenia Podstawowych Usług
Awaria Krytyczna	Awaria, która uniemożliwia Zamawiającemu świadczenie Podstawowych Usług
Zgłoszenie Awarii lub Usterki	Ciąg działań ze strony zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałej Awarii lub Usterce, wykonany zgodnie z Procedurą
Dostępność Serwisu	Dni i godziny, w jakich Serwis przyjmuje Zgłoszenia Awarii i Usterek nadsyłane przez upoważnionych pracowników zamawiającego
Reakcja Serwisu	Nawiązanie kontaktu przez pracownika Serwisu ze zgłaszającym Awarię i/lub Usterkę pracownikiem zamawiającego w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i w miarę możliwości przekazania zaleceń. Kontakt może mieć formę bezpośrednią lub telefoniczną
Przywrócenie Funkcjonalności	Doprowadzenie Systemu, w którym wystąpiła Awaria do takiego stanu, aby możliwa była realizacja w ramach Systemu Podstawowych Usług utraconych w wyniku danego typu Awarii
Usunięcie Usterki	Przywrócenie Systemu, w którym wystąpiła Usterka do stanu, w jakim znajdowało się ono przed wystąpieniem Usterki. W razie braku możliwości naprawy uszkodzonych urządzeń, dopuszcza się podstawienie przez Serwis, Urządzenia Zastępczego do czasu ostatecznej naprawy uszkodzonego urządzenia
Naprawa	Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki
Czas Reakcji Serwisu	Maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii lub Usterki a Reakcją Serwisu
Czas Naprawy	Czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii a Naprawą liczony w Godzinach Roboczych
Urządzenie Zastępcze	Urządzenia lub podzespoły, które Serwis udostępnia w ramach Procedury Zamawiającemu, jeżeli nie jest możliwe w ustalonym czasie Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki w drodze naprawy uszkodzonych urządzeń lub podzespołów; Urządzenie Zastępcze musi mieć parametry takie same lub lepsze jak urządzenie, które uległo awarii
Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
Godziny Robocze	godziny od 8.00 do 16.00 w Dni Robocze

OPROGRAMOWANIE

1. Wykonawca udzieli gwarancji na dostarczone oprogramowanie na okres minimum 24 miesięcy licząc od daty odbioru Systemu zapewniając jednocześnie serwis gwarancyjny. Wszelkie koszty gwarancji wraz z serwisem gwarancyjnym są w pełni włączone do ceny ofertowej.

Ponadto Wykonawca:

- a) wykona u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych w ilości min. 2 razy w roku. Przeglądy gwarancyjne obejmują:
 - kontrolę integralności i spójności baz danych,
 - doprowadzenie do integralnych i spójnych baz danych,



- poprawę, kontrolę, konfiguracji i poprawności działania oprogramowania.
 - b) usunie awarie programowe,
 - c) usunie błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) nie wynikające z błędnej obsługi,
 - d) będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach / poprawkach oprogramowania, sterowników, bibliotek (system informatyczny, system operacyjny serwerów, czytników kart, modułów transmisji, macierzy dyskowych, serwerów, routerów, urządzeń sieciowych, baz danych, innych elementów istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania systemu),
 - e) zadba, aby sprawdzenie dostępności aktualizacji/poprawki odbyło się przed każdym przeglądem systemu; Zamawiający wymaga jednak, aby Wykonawca sprawdził, czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie systemu,
 - f) zainstaluje w siedzibie zamawiającego powyższe aktualizacje/poprawki (jeżeli oprogramowanie komercyjne dopuszcza pobranie aktualizacji w ramach licencji),
 - g) zapewni prawidłowe (nieograniczone czasowo i funkcjonalnie) działanie systemu,
 - h) nie pobiera dodatkowych opłat za wszelkie prace gwarancyjne wraz z dojazdem, delegacją itp.
2. Czas naprawy oprogramowania użytkowego odnosi się do oprogramowania użytkowego dostarczonego przez wykonawcę w ramach niniejszego postępowania, dla którego Wykonawca posiada możliwość prawną i techniczną ingerencji w kod źródłowy.
 3. Przez naprawę dla awarii programowej Zamawiający rozumie:
 - a) naprawę wadliwego oprogramowania,
 - b) rekonfigurację wadliwych ustawień,
 - c) naprawę baz danych,
 - d) naprawę zawartości baz danych w zakresie spójności i integralności danych.
 4. Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający zalicza:
 - a) wszelkie awarie w funkcjonowaniu oprogramowania,
 - b) błędy baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) niezawinione przez użytkowników systemu (tzn. nie powstałe na wskutek błędnego wprowadzania danych i złej obsługi systemu).
 5. Do programowych awarii gwarancyjnych Zamawiający nie zalicza wszelkich awarii i uszkodzeń danych powstałych na wskutek braku lub złej obsługi administracyjnej systemu przez Zamawiającego.
 6. Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie systemu o urządzenia i oprogramowanie konieczne do ustanowienia zdalnego dostępu na potrzeby serwisu oprogramowania przez Wykonawcę. Koszty związane z ustanowieniem zdalnego dostępu muszą zostać uwzględnione w cenie oferty – dotyczy to tej części urządzeń i oprogramowania, które zostaną zainstalowane u Zamawiającego. Wymagania techniczne dotyczące zdalnego dostępu na potrzeby serwisu oprogramowania:
 - a) połączenie za pomocą VPN,
 - b) ograniczenie liczby adresów IP z jakich może być nawiązane połączenie zdalne.

DOSTĘPNOŚĆ SERWISU

Wymagana jest Dostępność Serwisu w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.

CZAS REAKCJI SERWISU



Wymagany jest Czas Reakcji Serwisu na poziomie 8 godzin. W przypadku gdy osoba zgłaszająca poza Godzinami Roboczymi nie odpowiada na Reakcję Serwisu, Czas Reakcji zostaje wydłużony do czasu skutecznej Reakcji Serwisu (nawiązania kontaktu przez pracownika Serwisu), jednak nie dłużej niż do upływu 1 godziny liczonej w okresie Godzin Roboczych.

W przypadku wystąpienia awarii krytycznych Serwis ma zapewniony ciągły kontakt i wsparcie administratora zamawiającego w trakcie usuwania awarii, w szczególności w zakresie jej klasyfikacji i identyfikacji.

CZAS NAPRAWY

Element Systemu	Awaria krytyczna	Awaria niekrytyczna	Usterka
Oprogramowanie	24 godziny	7 dni	14 dni

WSPARCIE DLA UŻYTKOWNIKÓW

1. System musi cechować się przyjaznym interfejsem użytkownika opartym na typowych rozwiązaniach interfejsów systemów internetowych i intranetowych: wykorzystywać menu, listy, formularze, przyciski, referencje (linki), itp.
2. System musi być wyposażony w pomoc kontekstową przeznaczoną dla poszczególnych ról:
 - a) dla urzędników – w zakresie zakładania i procedowania spraw, dodawania i przetwarzania dokumentów i notatek, wysyłania zapytań i odbierania odpowiedzi, wydawania decyzji,
 - b) dla administratorów – w zakresie zadań administracyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem kształtowania konfiguracji Systemu Obiegu Dokumentów.
3. System musi być wyposażony w polskojęzyczne podręczniki użytkownika i administratora w wersji elektronicznej (zawierającej wyszukiwarke) oraz w dokumentację techniczną. Podręczniki muszą wyjaśniać działanie systemu oraz pokazywać na przykładach, jak użytkownik/administrator może wykonać w systemie typowe zadania.

DOKUMENTACJA

1. Wykonawca opublikuje struktury wszystkich dokumentów elektronicznych służących do wymiany danych z zewnętrznymi systemami.
2. Wykonawca przygotowuje pełną dokumentację powykonawczą obejmującą m.in.:
 - a) opis użytych bibliotek (funkcji, parametrów),
 - b) opis techniczny rodzajów i zastosowanych protokołów komunikacji,
 - c) szczegółowy schemat baz danych systemu, uwzględniający powiązania i zależności między tabelami,
 - d) opis techniczny procedur aktualizacyjnych.
3. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne materiały uzupełniające do powyższej dokumentacji powykonawczej, które są konieczne do właściwej eksploatacji systemu (instrukcje obsługi każdego modułu, struktury i powiązania baz danych – zgodnie w szczególności z przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych).
4. Wykonawca przygotowuje (w trakcie realizacji zadania) procedury działania na okoliczność awarii systemu. Procedury awaryjne muszą zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.
5. Procedury awaryjne mają obejmować min.:
 - a) komu zgłosić awarię,
 - b) postępowanie w okresie oczekiwania na reakcję serwisu,



- c) osoby kontaktowe, koordynatorów dla danego typu awarii,
 - d) ewentualne rekonfiguracje systemu w celu zapewnienia właściwego dalszego działania systemu.
6. Wykonawca przygotuje (w trakcie realizacji projektu) procedury bieżących prac konserwacyjnych dla poszczególnych składowych systemu.
7. Procedury konserwacyjne muszą zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.
8. Procedury konserwacyjne mają obejmować minimum:
- a) częstotliwość dokonywania przeglądów,
 - b) zakres przeglądów konserwacyjnych,
 - c) listę materiałów eksploatacyjnych (z kodami producentów) koniecznych do wymiany w trakcie eksploatacji systemu.

Wykonawca w trakcie realizacji projektu przedstawi wykaz niezbędnych elementów i zalecanych materiałów eksploatacyjnych, które Zamawiający powinien uwzględnić w przyszłych umowach serwisowych, a które są konieczne do pełnego funkcjonowania systemu (przeglądy, wymiana części, aktualizacje, itp.). Wykaz ten nie jest równoznaczny z podjęciem się przez Wykonawcę jakichkolwiek dodatkowych obowiązków, np. dostawy tych elementów czy wykonywania usług, za wyjątkiem tych elementów, które są w sposób jawny częścią

2. Sporządzenie ankiety oceniającej satysfakcję klienta.

- a) liczba godzin: 40 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) zadanie obejmuje sporządzenie projektu ankiety oceniającej satysfakcję klienta, z następującymi głównymi założeniami:
 - badanymi są klienci Urzędów,
 - przedmiotem badania jest ich satysfakcja poprzez ocenę kontaktów i jakości współpracy z Urzędem.

3. Sporządzenie raportu określającego obszary styku z klientem w urzędzie oraz procedur stosowania ankiet.

- a) liczba godzin: 280 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) zadanie obejmuje:
 - przedstawienie celu badania,
 - opracowanie listy punktów styku klienta z Urzędem, oparte na analizie następujących parametrów:
 - komórka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę klienta,
 - rodzaj obsługiwanych spraw,
 - ilość obsługiwanych klientów w jednostce czasu,
 - estymacja czasu obsługi,
 - charakterystyka demograficzna klientów,
 - opracowanie możliwych powodów do niezadowolenia,
 - opracowanie kryteriów oceny obsługi klienta.
 - opracowanie metod dystrybucji ankiety, właściwych dla określonych punktów styku oraz celów badania,



- opracowanie procedur związanych z pozyskiwaniem informacji zwrotnej od klienta,
- digitalizacja min. 800 ankiet,
- opracowanie raportu i analizy danych zwrotnych, uwzględniającego:
 - powody niezadowolenia w podziale na dane demograficzne badanych, punkt styku, zakres obsługi,
 - opracowanie wniosków z pytań otwartych w podziale na dane demograficzne oraz punkt styku,
 - opracowanie wniosków z badań ilościowych i pomiarów.

4. Wprowadzenie procedur stosowania ankiety w regulaminy i system jakości.

- a) liczba godzin: 240 godzin łącznie dla 8 jednostek samorządu terytorialnego,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą, przeprowadzi proces wdrożenia procedur stosowania ankiety w regulaminy oraz do systemu jakości Urzędów. Procesy powinny zostać przeprowadzone w następujących etapach:
 - testy funkcjonowania procedur stosowania ankiety na określonej grupie użytkowników,
 - raport z testów i rekomendacje dotyczące procedur,
 - poprawki i pełne zaimplementowanie procedur stosowania ankiety,
 - przekształcenie procedur stosowania ankiety w regulaminy oraz wprowadzenie ich do systemu jakości.

5. Analiza aktualnych opisów stanowisk grup pracowników i przedstawienie ich w formie matrycy kompetencji.

- a) liczba godzin: 225 łącznie dla 8 urzędów,
- b) Wykonawca na podstawie dostępnych opisów stanowisk oraz podczas warsztatów z przedstawicielami Zleceniodawcy, wyodrębni 8 kompetencji behawioralnych i merytorycznych dla organizacji. Kompetencje powinny być pogrupowane w trzy zestawy:
 - kompetencje kluczowe, właściwe dla całej organizacji,
 - kompetencje funkcjonalne, związane z realizowanym obszarem zadaniowym,
 - kompetencje hierarchiczne, związane z zajmowaną pozycją w hierarchii stanowiskowej.
- c) Wykonawca w szczególności określi:
 - definicje wszystkich kompetencji behawioralnych i merytorycznych,
 - liczbę i definicje poziomów spełnienia dla każdej kompetencji,
 - profile kompetencyjne z poziomami spełnienia dla 8 grup wybranych stanowisk.

6. Opracowanie metodologii weryfikacji kompetencji i luk kompetencyjnych.

- a) liczba godzin: 160 łącznie dla 8 urzędów,
- b) zadanie polega na opracowaniu metodyki wraz z narzędziami weryfikacji poziomu rozwoju kompetencji behawioralnych i merytorycznych.
- c) w ramach zadania powinna zostać opracowana:



- metodyka oceny typu 360 stopni, w szczególności kwestionariusze, instrukcje oraz sposób typowania osób oceniających tak aby był dostosowany do specyfiki pracy urzędników jednostek samorządu terytorialnego,
 - metodyka wraz ze schematem wywiadów pogłębionych (kompetencyjnych) z pracownikami.
- d) Wykonawca opracuje propozycję treści poszczególnych technik badawczych oraz metodę syntezy informacji z powyższych źródeł.

7. Przeprowadzenie badania luk kompetencyjnych pracowników.

- a) liczba maksymalnie 300 pracowników w 8 urzędach,
- b) do zadań Wykonawcy w opisywanym obszarze będzie należeć:
 - przeszkolenie wybranych przedstawicieli Zleceniodawcy (tzw. administratorów, po jednym dla każdego z 8 urzędów) z zakresu opracowanych metod i narzędzi badania kompetencji (1 dzień warsztatowy),
 - realizacja wsparcia merytorycznego podczas zbierania danych do badania kompetencyjnego przez administratorów,
 - realizacja ustrukturyzowanych wywiadów pogłębionych dla min. 100 pracowników,
 - integracja wyników badań dla min. 100 pracowników w postaci indywidualnych raportów tabelarycznych, zawierających wyniki liczbowe dla diagnozowanych kompetencji, krótki komentarz oraz indywidualne potrzeby szkoleniowe,
 - opracowanie raportu zbiorczego dla grup pracowników, pokazującego syntetycznie mocne i słabe strony kompetencyjne poszczególnych urzędach.

8. Opracowanie metodologii budowy i rozwoju kompetencji kadr z uwzględnieniem potrzeb szkoleniowych.

- a) liczba godzin: 200 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) do zadań Wykonawcy w opisywanym obszarze będzie należeć:
 - przygotowanie komunikatów do pracowników, opisujących rozwój organizacji i wynikającą z niego potrzebę nieustannego rozwoju ich kompetencji,
 - określenie potencjalnych metod rozwoju kompetencji, pomoc w oznaczeniu potencjalnych kosztów finansowych i organizacyjnych,
 - opracowanie systemowego podejścia do agregowania potrzeb rozwoju kompetencji,
 - zaplanowanie rozwoju kompetencji kadr z uwzględnieniem wyników raportu zbiorczego, modelu docelowego oraz indywidualnych potrzeb szkoleniowych,
 - wyznaczenie metod badania efektywności szkoleń i innych zastosowanych sposobów rozwoju.

9. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Strategia rozwoju - monitoring i ewaluacja”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 12 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa,
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,



d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zapoznanie uczestników z podstawowymi pojęciami w zakresie monitoringu i ewaluacji,
- przedstawienie kryteriów i etapów ewaluacji,
- zaplanowanie procesu ewaluacji,
- określenie metod i narzędzi ewaluacyjnych,
- przeciwiczenie omówionych narzędzi ewaluacyjnych,
- zidentyfikowanie problemów związanych z procesem ewaluacyjnym.

10.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie jakością w JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 38 osób,
- b) liczba grup: 3 grupy (2 grupy 13 osobowe i 1 grupa 12 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 24.

Wymagany zakres merytoryczny:

- system Zarządzania Jakością – informacje wstępne.
- etapy organizacji projektu wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością,
- wybór przedstawiciela kierownictwa i jego rola,
- podejście procesowe w dokumentowaniu Systemu Zarządza Jakością,
- rola i znaczenie Polityki Jakości,
- planowanie celów jakości,
- zarządzanie przez jakość.

11.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zasady przeprowadzania audytu i kontroli wewnętrznej”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 40 osób,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 64.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zasady funkcjonowania audytu wewnętrznego,
- audyt wewnętrzny a kontrola wewnętrzna,
- organizacja i koordynacja audytu wewnętrznego w jednostce,
- obowiązki i uprawnienia audytorów i audytowanych,
- planowanie audytu wewnętrznego,
- zadanie audytowe – studium przypadku,
- współpraca kierownika jednostki z audytorem wewnętrznym.

12.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zasady efektywnego poboru opłat i podatków lokalnych”:



- a) liczba osób do przeszkolenia: 24 osoby,
- b) liczba grup: 3 grupy (3 grupy 8 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 24.

Wymagany zakres merytoryczny:

- lokalne prawo podatkowe,
- uchwały podatkowe,
- zobowiązania podatkowe,
- pobór podatków,
- windykacja podatków,
- odpowiedzialność za zaległości podatnika,
- zabezpieczenie podatków.

13.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie zasobami ludzkimi”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 30 osób,
- b) liczba grup: 3 grupy (3 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 48.

Wymagany zakres merytoryczny:

- ewolucja funkcji personalnej,
- modele zarządzania kadrami,
- strategiczne zarządzanie kadrami,
- integracja zespołu pracowniczego,
- rozwój pracowników i zarządzanie karierą,
- planowanie kadr i analiza potencjału kadrowego,
- dobór kadr,
- ocena kadr,
- kontrola funkcji personalnej,
- wartościowanie pracy,
- systemy wynagrodzeń,
- motywowanie pozamaterialne,
- elastyczne formy zatrudnienia.

14.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Monitoring satysfakcji klienta”:

- a) maksymalna liczba osób do przeszkolenia: 9 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 9 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- metody zbierania informacji o kształtowaniu się satysfakcji klienta,
- budowanie i wykorzystywanie kwestionariuszy,
- metoda CSI,



- analiza zmian w zadowoleniu klientów,
- praktyczne wykorzystanie informacji o kształtowaniu się satysfakcji klienta – procedura.

15. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „System kompetencji kadr”:

- liczba osób do przeszkolenia: 9 osób,
- liczba grup: 1 grupa (1 grupa 9 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16

Wymagany zakres merytoryczny:

- badanie luk kompetencyjnych jako narzędzie systemu kompetencji kadr,
- opisy stanowisk,
- system oceny,
- system rozwoju kompetencji.

16. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie urzędem”:

- liczba osób do przeszkolenia: 18 osób,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 9 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32

Wymagany zakres merytoryczny:

- opracowanie strategii zarządzania nowoczesnym urzędem,
- zarządzanie urzędem i koordynacja procesów,
- nowoczesny savoir-vivre – kreowanie pozytywnego wizerunku,
- efektywna komunikacja w urzędzie – zasady utrzymywania prawidłowych relacji w zespole,
- skuteczna organizacja czasu,
- delegacja czynności i zadań,
- obieg wewnętrzny dokumentów – kształtowanie optymalnych procesów,
- zagadnienia związane z „zewnętrznym” obiegiem dokumentów.

17. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie informacją”:

- liczba osób do przeszkolenia: 22 osoby,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 11 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16,

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawowe kanały komunikacji,
- profil i oczekiwania wobec szefa komunikacji,
- interakcje,
- szczególna sytuacja w okresach przemian.



18.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Standardy pracy w JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- skuteczne komunikowanie jako standard organizacji,
- standardy pracy zespołowej. Praca komitetowa (zabrania, narady, posiedzenia),
- psychologia zespołu pracowniczego – psychologiczne techniki zarządzania grupą, z uwzględnieniem różnych strategii postępowania w sytuacji oddziałującego stresu,
- organizacja pracy pracownika samorządowego.

19.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Projektowanie i przeprowadzenie oceny pracowniczej”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 40 osób,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- model oceny okresowej pracownika,
- psychospołeczne aspekty formalnego oceniania pracowników,
- komunikowanie o wymaganiach i wyniku oceniania, przeprowadzanie rozmów z ocenianymi,
- potencjalne błędy i pułapki oceniania,
- ocena okresowa jako instrument efektywnego kierowania.

20.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie ryzykiem”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- pojęcie ryzyka,
- zasady zarządzania ryzykiem,
- elementy procesu zarządzania ryzykiem,
- identyfikacja i ocena ryzyka oraz odniesienie go do akceptowanego poziomu ryzyka,
- ustalanie metod przeciwdziałania ryzyku,
- monitorowanie procesu i dokonywanie zmian.

21.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie czasem”:



- a) liczba osób do przeszkolenia: 32 osoby,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 8 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- analiza czasu,
- proces wytyczania celów i priorytetów,
- zasady zarządzania priorytetami,
- efektywne zarządzanie swoją pracą w planowaniu przebiegu dnia,
- przeszkody w zarządzaniu sobą w czasie,
- delegowanie zadań,
- prowadzenie spotkań a oszczędność czasu.

22.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Coaching i mentoring”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 5 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 5 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16

Wymagany zakres merytoryczny:

- wprowadzenie do coachingu i mentoringu,
- mentoring jako element kształtowania ścieżek kariery zawodowej,
- rola przełożonego w rozwoju pracowników i budowania organizacji uczącej się,
- coaching jako styl zarządzania i metoda zwiększonej efektywności pracowników,
- przygotowanie do coachingu - analiza wyników oceny pracownika systemowej i bieżącej,
- przebieg procesu coachingu.

III. PARTYCYPACJA I PRZEJRZYSTOŚĆ – WZROST ZAUFANIA SPOŁECZNEGO:

- nabycie licencji oprogramowania informatycznego umożliwiającego elektroniczną konsultację społeczną (dla **1 urzędu**),
- wdrożenie oprogramowania informatycznego umożliwiającego elektroniczną konsultację społeczną na 35 stanowiskach komputerowych w 1 urzędzie (dla **1 urzędu**),
- opracowanie procedury konsultacji społecznych przy wykorzystaniu oprogramowania informatycznego,
- wprowadzenie procedury konsultacji społecznych do dokumentów i regulaminów Urzędu,
- sporządzenie analizy rodzaju informacji i danych publikowanych w BIP (dla **8 urzędów**),
- sporządzenie procedury przepływu informacji danych publikowanych w BIP (dla **8 urzędów**),
- wprowadzenie procedury przepływu informacji i danych publikowanych w BIP w regulaminie i system jakości (dla **8 urzędów**),
- opracowanie kodeksu etycznego (dla **7 urzędów**),



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- opracowanie i wprowadzenie procedur stosowania kodeksu etyki w urzędach (dla **7 urzędów**),
- opracowanie i wprowadzenie procedur postępowania w przypadku naruszenia kodeksu etycznego (dla **7 urzędów**),
- wdrożenie w **12 urzędach** procedury udzielania informacji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP,
- szkolenia pn. „Zasady i formy współpracy z organizacjami pozarządowymi” (dla **26 osób**),
- szkolenia pn. „Procedura konsultacji społecznych” (dla **20 osób**),
- szkolenia pn. „Biuletyn Informacji Publicznej - przejrzystość urzędu” (dla **28 osób**),
- warsztaty pn. „Kodeks etyczny pracownika JST” (dla **30 osób**),
- szkolenie pn. „Partnerstwo publiczno-prywatne” (dla **18 osób**),
- szkolenie pn. „Zamówienia publiczne” (dla **80 osób**).

1. Zakup licencji otwartej i wdrożenie (na 35 stanowiskach komputerowych) oprogramowania informatycznego umożliwiającego elektroniczną konsultację procesu konsultacji społecznych dla 1 urzędu:

Konsultacje społeczne to proces, w którym przedstawiciele władz samorządowych przedstawiają obywatelom swoje plany, które dotyczą np. aktów prawa miejscowego, inwestycji lub innych przedsięwzięć realizowanych i mających wpływ na życie codzienne i pracę mieszkańców danego regionu. Konsultacje nie ograniczają się jednak tylko do przedstawienia tych planów, ale także do wysłuchania i zebrania opinii na ich temat, ich modyfikowania i informowania o ostatecznej decyzji.

Wymagania ogólne aplikacji e-Konsultacje społeczne:	
Uruchomienie i funkcjonowanie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość uruchomienia aplikacji na platformie urzędu; ▪ funkcjonowanie konsultacji w postaci osobnej podstrony;
Dostęp do aplikacji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dostęp do aplikacji musi się odbywać za pośrednictwem co najmniej dwóch najbardziej popularnych przeglądarek internetowych, w tym przeglądarki Firefox w wersji minimum 3.0 oraz Internet Explorer w wersji minimum 7.0;
Etapy konsultacji społecznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ informowanie o zamierzeniach/planach; ▪ prezentacja poglądów/opinii; ▪ wymiana poglądów/opinii; ▪ informowanie o podjętych decyzjach;
Wymagania szczegółowe aplikacji e-Konsultacje społeczne:	
Informacja zwrotna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość informowania społeczność o zamierzeniach/planach za pomocą artykułów;
Artykuły	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość dodawania artykułów we wcześniej zdefiniowanych kategoriach, np.: akty prawa miejscowego, planowane inwestycji, przedsięwzięcia; ▪ możliwość wpisywania artykułów wyłącznie przez osobę (operatora) posiadającą odpowiednie uprawnienia; ▪ możliwość przeglądania opublikowanych artykułów przez obywateli bez konieczności logowania;
Uprawnienia na platformie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ osoba (operator) posiadającą odpowiednie uprawnienia do aplikacji w trakcie wpisywania artykułu musi mieć możliwość ustawienia daty zakończenia konsultacji społecznych; ▪ możliwość usuwania komentarzy wyłącznie przez osobę (operatora)



	<p>posiadającą odpowiednie uprawnienia do aplikacji;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość zablokowania konta użytkownika, który nie stosuje się do regulaminu korzystania wyłącznie przez osobę (operatora) posiadającą odpowiednie uprawnienia do aplikacji; ▪ możliwość zakończenia zbierania poglądów/opinii wyłącznie przez osobę (operatora) posiadającą odpowiednie uprawnienia do aplikacji;
Kategorie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość definiowania kategorii; ▪ definiowanie, usuwanie, modyfikowanie kategorii będzie możliwe przez osobę (operatora) posiadającą odpowiednie uprawnienia do aplikacji;
Sortowanie artykułów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość sortowania według kryteriów: <ul style="list-style-type: none"> a. data wprowadzenia; b. data zakończenia konsultacji;
Konsultacje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość odbywania konsultacji z wykorzystaniem funkcjonalności komentowania artykułów;
Komentowanie artykułów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość komentowania wyłącznie dla zalogowanych obywateli (użytkowników posiadających aktywne konto), którzy zaakceptują regulamin korzystania;
Akceptacja regulaminu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ regulamin korzystania z portalu oraz tworzenia kont będzie znajdował się na stronie głównej portalu e-Konsultacje społeczne; ▪ konieczność akceptacji regulaminu korzystania z portalu w momencie zakładania konta użytkownika;
Publikacja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ możliwość opublikowania stanowiska Zarządu (informacja o podjętych decyzjach) w konsultowanej sprawie;
Szata graficzna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ szata graficzna aplikacji musi być spójna z szatą graficzną wizualizacji urzędu, a szczegóły uzgodnione z Zamawiającym;
Inne:	
Szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ przeprowadzenie szkoleń z administracji i obsługi aplikacji e-Konsultacje społeczne dla min jednej wskazanej osoby;
Dodatkowe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W przypadku, gdy realizacja aplikacji e-Konsultacje społeczne będzie wymagała dodatkowego oprogramowania lub narzędzi Wykonawca jest odpowiedzialny za ich ewentualny zakup i dostarczenie;

2. Opracowanie procedury konsultacji społecznych przy wykorzystaniu oprogramowania informatycznego.

- a) liczba godzin: 20 godzin,
- b) przy współpracy ze Zleceniodawcą, Wykonawca przeprowadzi analizy, które umożliwią stworzenie procedur konsultacji społecznych przy wykorzystaniu oprogramowania informatycznego. Nowe procedury zostaną opracowane na podstawie:
 - analiz obecnie stosowanych u Zleceniodawcy metod konsultacji społecznych opartych na dostępnej dokumentacji oraz doświadczeniu użytkowników pracujących dla Zleceniodawcy,
 - analiz dostępnych i najczęściej stosowanych procedur konsultacji społecznych,
 - analizy dostępnego oprogramowania informatycznego przeznaczonego do przeprowadzenia konsultacji społecznych.
- c) etap analiz zostanie podsumowany raportem. Na podstawie raportu Wykonawca przygotuje procedurę zgodną z wymaganiami i potrzebami Zleceniodawcy.

3. Wprowadzenie procedury konsultacji społecznych do dokumentów i regulaminów Urzędu.



- a) liczba godzin: 10 godzin,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą, przeprowadzi proces wprowadzenia procedury konsultacji społecznych do dokumentów i regulaminów Urzędów.

4. Sporządzenie analizy rodzaju informacji i danych publikowanych w BIP.

- a) liczba godzin: 120 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) w ramach realizacji zadania, przy współpracy z przedstawicielami Zleceniodawcy, Wykonawca przeprowadzi analizę rodzaju informacji i danych, które powinny lub muszą być publikowane w BIP. Zadanie zostanie wykonane poprzez:
 - analizę wymagań prawnych działania BIP,
 - analizę obowiązującej dokumentacji i wymagań związanych z prowadzeniem BIP,
 - analizę obecnie dostępnych informacji w BIP,
 - raport z analizy i rekomendacje dotyczące informacji i danych publikowanych w BIP.

5. Sporządzenie procedury przepływu informacji danych publikowanych w BIP.

- a) liczba godzin: 160 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) przy współpracy ze Zleceniodawcą, Wykonawca przeprowadzi analizy, które umożliwią stworzenie procedur przepływu informacji i danych publikowanych w BIP. Nowe procedury zostaną opracowane na podstawie:
 - analiz obecnie stosowanych u Zleceniodawcy procedur przepływu informacji i danych opartych na dostępnej dokumentacji oraz doświadczeniu użytkowników pracujących dla Zleceniodawcy,
 - analiz dostępnych i najczęściej stosowanych procedur przepływu informacji,
 - analiz rozmów z osobami, które są obecnie i będą w przyszłości odpowiedzialne za przepływ informacji i danych publikowanych w BIP,
- c) etap analiz zostanie podsumowany raportem. Na podstawie raportu Wykonawca przygotuje zestaw procedur zgodnych z wymaganiami i potrzebami Zleceniodawcy.

6. Wprowadzenie procedury przepływu informacji i danych publikowanych w BIP w regulaminy i system jakości.

- a) liczba godzin: 128 godzin łącznie dla 8 urzędów,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą, przeprowadzi proces wdrożenia procedury przepływu informacji i danych publikowanych w BIP, która zostanie przekształcona w regulaminy i system jakości.

7. Opracowanie kodeksu etycznego.

- a) liczba godzin: 20 godzin łącznie dla 7 urzędów,
- b) w ramach realizacji zadania, przy współpracy z przedstawicielami Zleceniodawcy, Wykonawca przeprowadzi analizę właściwych postaw i standardów etycznych wśród pracowników samorządowych,
- c) zadanie zostanie wykonane poprzez:



- analizę standardów etycznych zawodu urzędnika,
- analizę obecnie dostępnych dokumentów z zakresu obowiązków i odpowiedzialności w zawodzie urzędnika samorządowego,
- analizę dostępnych kodeksów etycznych dla pracowników samorządowych.

8. Opracowanie i wprowadzenie procedur stosowania kodeksu etyki w urzędach.

- a) liczba godzin: 56 godzin łącznie dla 7 urzędów,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą, przeprowadzi analizy, które umożliwią stworzenie procedur stosowania kodeksu etyki w urzędach.

9. Opracowanie i wprowadzenie procedur postępowania w przypadku naruszenia kodeksu etycznego.

- a) liczba godzin: 128 godzin łącznie dla 7 urzędów,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą opracuje oraz przeprowadzi proces wdrożenia procedury postępowania w przypadku naruszenia kodeksu etyki w urzędach, która zostanie przekształcona w regulaminy.

10. Opracowanie i wdrożenie w 12 urzędach procedury udzielania informacji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP.

- a) liczba godzin: 192 godziny łącznie dla 12 urzędów,
- b) Wykonawca, przy współpracy ze Zleceniodawcą, opracuje oraz przeprowadzi proces analiz oraz wdrożenia procedury udzielania informacji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP, która zostanie przekształcona w regulaminy,
- c) proces powinien zostać podzielony na następujące etapy:
 - analiza katalogu usług platformy ePUAP,
 - opracowanie procedur udzielania informacji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP,
 - testy funkcjonowania procedury,
 - raport z testów i rekomendacje dotyczące procedury,
 - poprawki i pełne zaimplementowanie procedury,
 - przekształcenie procedury w regulaminy.

11. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zasady i formy współpracy z organizacjami pozarządowymi”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 26 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 13 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- program współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- zasady współpracy,
- obszary współpracy,



- formy współpracy,
- obszary współpracy w sferze realizacji zadań publicznych,
- zlecanie zadań organizacjom pozarządowym.

12.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Procedury konsultacji społecznych”:

- liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy prawne udziału społecznego,
- omówienie procedur konsultacji społecznych,
- etapy, metody i techniki prowadzenia konsultacji,
- konsultacje otwarte i zamknięte,
- systemy informatyczne wspierające konsultacje,
- ewaluacja procesu konsultacji społecznych.

13.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Biuletyn Informacji Publicznej - przejrzystość urzędu”:

- liczba osób do przeszkolenia: 28 osób,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 14 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 25,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 50.

Wymagany zakres merytoryczny:

- minimalny standard informacji dla „Przejrzystej strony BIP”,
- standardy techniczne,
- ocena spełnienia standardu,
- wykaz podstawowych aktów prawnych,
- odnośniki do stron www.

14.Przeprowadzenie i organizacja warsztatów pn. „Kodeks etyczny pracownika JST”:

- maksymalna liczba osób do przeszkolenia: 30 osób,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 15 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- etyka ogólna a etyka zawodowa,
- czynniki wpływające na poziom etyczny,
- kodeks etyczny,
- procedury dyscyplinarne.



15.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Partnerstwo publiczno-prywatne”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 18 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 9 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawowe informacje – przedstawienie założeń tej formy realizacji zadań publicznych w oparciu o doświadczenia zagraniczne i krajowe,
- wprowadzenie do ustawy i rozporządzeń regulujących PPP w polskim systemie prawnym,
- wybór partnera prywatnego – ustawa o PPP a system zamówień publicznych, analizy, przygotowanie struktur administracji samorządu do współpracy z partnerem prywatnym,
- analiza ryzyka, przegląd założeń politycznych uczestników pod kątem wyselekcjonowania projektów zdalnych do PPP,
- PPP, a finansowanie UE – alternatywa, wsparcie, uzupełnienie,
- PPP w poszczególnych branżach (ochrona środowiska, edukacja, pomoc socjalna, kultura/sport) – zależnie od zgłoszonych potrzeb,
- jak współpracować z partnerem – monitoring przestrzegania zobowiązań, kontakt z mieszkańcami/konsumentami ewaluacja procesu.

16.Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zamówienia publiczne”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 80 osób,
- b) liczba grup: 8 grup (8 grup 10 osobowych),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 128.

Wymagany zakres merytoryczny:

- aktualny stan prawny dotyczący problematyki zamówień publicznych,
- jak planować procedury, aby uniknąć zarzutu dzielenia zamówień,
- wyłączenia z obowiązku stosowania Prawa zamówień publicznych,
- szacowanie wartości zamówienia i jego znaczenie dla procedury zamówienia publicznego,
- wymagania proceduralne w zależności od wartości progów kwotowych zawartych w ustawie,
- specyfikacja istotnych warunków zamówienia jako dokument kształtujący sposób udzielania zamówienia,
- odpowiedzialność za naruszenie ustawy Prawo zamówień publicznych.

IV. PROFESJONALNA ADMINISTRACJA:

- szkolenie pn. „Sekretariat i kancelaria - organizacja pracy, obieg dokumentów” (dla **16 osób**),



- szkolenie pn. „Kierowanie sekretariatem” (dla **12 osób**),
- szkolenie pn. „Obsługa kadrowa - najnowsze regulacje” (dla **13 osób**),
- szkolenie pn. „Obsługa płacowa - najnowsze regulacje” (dla **10 osób**),
- szkolenie pn. „Obsługa BHP - najnowsze regulacje” (dla **9 osób**),
- szkolenie pn. „Bezpieczeństwo i ochrona informacji” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Finanse i rachunkowość w JST” (dla **36 osób**),
- szkolenie pn. „Ewidencja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych” (dla **24 osób**),
- szkolenie pn. „Zasady księgowania środków pomocowych UE” (dla **26 osób**),
- szkolenie pn. „VAT w JST” (dla **18 osób**),
- szkolenie pn. „Audyt i kontrola finansowa” (dla **15 osób**),
- szkolenie pn. „Inwentaryzacja w JST” (dla **22 osób**),
- szkolenie pn. „Windykacja należności” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Odpowiedzialność za naruszenie dyscypliny finansów publicznych” (dla **20 osób**).

1. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Sekretariat i kancelaria - organizacja pracy, obieg dokumentów”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 16 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 8 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawowe pojęcia kancelaryjno-archiwalne,
- rodzaje współczesnej dokumentacji ; podział i techniki zapisu,
- instrukcja kancelaryjna – najważniejszy normatyw,
- czynności kancelaryjne,
- przyjmowanie, otwieranie przesyłek i wysyłanie,
- typowy obieg dokumentacji,
- jednolity rzeczowy wykaz akt – sposób rozbudowania,
- znak sprawy i spis spraw,
- fazy załatwiania spraw i punkty zatrzymania,
- załatwianie spraw zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego,
- przechowywanie akt w registraturze.

2. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Kierowanie sekretariatem”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 12 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 12 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- profesjonalizm sekretarki/sekretarza = skuteczny menedżer,



- kluczowa rola informacji w sprawnie działającym sekretariacie,
- niezbędność czynności kancelaryjnych,
- standardy obsługi klienta w nowoczesnym sekretariacie,
- pewność siebie na co dzień czyli asertywność w kontakcie z klientem,
- savoir - vivre i kreowanie wizerunku,
- organizacja pracy w sekretariacie/biurze - optymalne wykorzystanie czasu.

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Obsługa kadrowa - najnowsze regulacje”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 13 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 13 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zmiany w zakresie ubezpieczeń społecznych,
- zmiany w zasiłkach – dodatkowe urlopy macierzyńskie, urlopy ojcowskie,
- pakiet anty kryzysowy – zmiany w prawie pracy i zakres obowiązywania,
- świadczenia z ubezpieczenia chorobowego – nasilone kontrole ZUS,
- emerytury pomostowe – nowa składka obciążająca pracodawcę, określenie prac w szczególnych warunkach i prac o szczególnym charakterze oraz wysokość składki,
- obowiązki kadrowe pracodawcy.

4. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Obsługa płacowa - najnowsze regulacje”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 10 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 10 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- wynagrodzenia pracownicze,
- systemy i klasyfikacja wynagrodzeń,
- wynagrodzenie ze stosunku pracy,
- wynagrodzenie za czas wykonywania pracy,
- zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym,
- sporządzanie listy płac – ćwiczenia,
- pozostała dokumentacja zarobkowa,
- zasady ustalania i rozliczenia świadczeń z ubezpieczenia społecznego.

5. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Obsługa BHP - najnowsze regulacje”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 9 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 9 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,



d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8

Wymagany zakres merytoryczny:

- aktualne przepisy (z uwzględnieniem zmian),
- prawa i obowiązki pracodawców i pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz odpowiedzialności za naruszenie przepisów lub zasad bhp,
- wymagania bezpieczeństwa i higieny pracy dla budynków i pomieszczeń zakładów pracy,
- system oceny zgodności wyrobów z wymaganiami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- nadzór i kontrola warunków pracy,
- problemy związane z interpretacją przepisów.

6. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Bezpieczeństwo i ochrona informacji”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- informacja i jej atrybuty,
- ochrona informacji i jej uwarunkowania cywilno-prawne w JST,
- rozstrzygnięcia ustawowe w ochronie informacji niejawnych,
- rola kancelarii tajnej w obiegu informacji niejawnych,
- ochrona informacji w JST a zobowiązania sojusznicze (NATO), układowe (UE/EDA) i kontraktowe (OECD).

7. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Finanse i rachunkowość w JST”.

- a) liczba osób do przeszkolenia: 36 osób,
- b) liczba grup: 3 grupy (3 grupy 12 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 32,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 96.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zasady gospodarki finansowej wynikające z ustawy o finansach publicznych,
- podstawy rachunkowości budżetowej,
- rachunkowość budżetowa,
- rachunkowość jednostek wykonujących budżet,
- rachunkowość podatków i opłat,
- sprawozdawczość budżetowa.

8. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Ewidencja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 24 osoby,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 12 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,



d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- środki trwałe,
- wartości niematerialne i prawne,
- amortyzacja środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych,
- trwała utrata wartości oraz przywrócenie uprzednio utraconej wartości środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych,
- leasing środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych u użytkowników,
- aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży - środki trwałe oraz wartości niematerialne i prawne przeznaczone do sprzedaży.

9. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zasady księgowania środków pomocowych UE”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 26 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 13 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- aktualne przepisy rachunkowości budżetowej dotyczące ewidencji funduszy pomocowych UE,
- wymogi ewidencji funduszy pomocowych w księgach organu finansującego,
- kontrola finansowa projektów oraz uzgadnianie i potwierdzanie danych,
- ewidencja środków funduszy pomocowych i księgowe ujęcie wydatków finansowanych z udziałem tych środków,
- wydatki niekwalifikowane oraz zasady zmiany ich kwalifikacji,
- zasady księgowania niewygasających wydatków na kontach jednostki i budżetu.

10. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „VAT w JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 18 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 9 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podatkowy status gminy, powiatu i województwa i ich urzędów,
- rejestracja JST i ich urzędów: NIP, VAT-R i VAT-R/UE,
- przedmiot opodatkowania i stawki VAT,
- terminy obowiązków podatkowych VAT,
- zwolnienia od VAT, w tym świadczenia usług wykonywanych w ramach niektórych jednostek organizacyjnych,
- czynności nieodpłatne: użyczenia, darowizny, prezenty, nagrody,
- czynności niepodlegające VAT,
- opodatkowanie VAT obrotu nieruchomościami,



- dokumentowanie transakcji,
- odliczenia VAT.

11. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Audyt i kontrola finansowa”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 15 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 15 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- standardy audytu wewnętrznego i kontroli,
- system kontroli zarządczej w oparciu o COSO,
- misja i organizacja komórki audytu wewnętrznego i zarządzanie działaniem,
- obowiązki i rola audytu wewnętrznego. Porównanie z komórką kontroli wewnętrznej w jednostce,
- podział zadań audytowych na zapewniające i doradcze,
- planowanie i realizacja zadania audytowego i przeprowadzenie kontroli,
- program kontroli/audytu z uwzględnieniem analizy ryzyka i ujęcia jej wyników na etapie sporządzania programu,
- metodologia audytu wewnętrznego,
- sporządzenie i przekazanie sprawozdania z audytu/raportu-rodzaje.

12. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Inwentaryzacja w JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 22 osoby,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 11 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- inwentaryzacja jako element polityki rachunkowości,
- przedmioty inwentaryzacji,
- formy, metody, terminy przeprowadzania inwentaryzacji,
- organizacja i dokumentacja inwentaryzacji,
- obowiązki i zadania zespołów spisowych,
- kontrola przebiegu inwentaryzacji,
- ustalenie i rozliczenie różnic inwentaryzacyjnych,
- wnioski i decyzje poinwentaryzacyjne,
- ewidencja księgowa różnic inwentaryzacyjnych.

13. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Windykacja należności”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,



- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 4,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- pojęcie wierzytelność, należność główna i odsetki, obrót wierzytelnościami (umowy cesji i jej rodzaje, ze szczególnym uwzględnieniem cesji w celu inkasa i cesji wierzytelności przyszłych),
- przedawnienie roszczenia i jego skutki, możliwość zaspokojenia roszczenia przedawnionego przez potrącenie,
- ugoda z dłużnikiem, jej istota, sposoby konstruowania, skutki prawne ugody,
- postępowanie pojednawcze i mediacyjne,
- postępowanie nakazowe, uproszczone, upominawcze i europejskie postępowanie nakazowe,
- zabezpieczenia wierzytelności pieniężnych,
- wszczęcie postępowania egzekucyjnego.

14. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Odpowiedzialność za naruszenie dyscypliny finansów publicznych”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 4,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy prawne odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych. Charakterystyka ustawy z dnia 17 grudnia 2004 r. o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych oraz przepisów wykonawczych,
- katalog naruszeń dyscypliny finansów publicznych (charakterystyka czynów),
- zasady odpowiedzialności,
- organy właściwe w sprawach o naruszenie dyscypliny finansów publicznych - rodzaje. Kompetencje i obowiązki organów oskarżycielskich i orzeczniczych,
- postępowanie w sprawach o naruszenie dyscypliny finansów publicznych,
- rejestr prawomocnych orzeczeń o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych (zakres informacji podlegających wpisowi, konsekwencje wpisu do rejestru, tryb zasięgnięcia informacji).

V. EUROPEJSKI URZĄD:

- szkolenie pn. „Pozyskiwanie funduszy przez JST” (dla **44 osób**),
- szkolenie pn. „Opracowywanie projektów inwestycyjnych” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Opracowywanie projektów miękkich” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie projektami inwestycyjnymi” (dla **24 osób**),
- szkolenie pn. „Zarządzanie projektami miękkimi” (dla **20 osób**),
- szkolenie pn. „Budżetowanie i rozliczanie projektów współfinansowanych ze środków UE” (dla **50 osób**),
- szkolenie pn. „Stosowanie prawa wspólnotowego” (dla **12 osób**),



- szkolenie pn. „Opracowanie studium wykonalności” (dla **15 osób**),
- szkolenie pn. „Wieloletnie Plany Inwestycyjne” (dla **20 osób**).

1. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Pozyskiwanie funduszy przez JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 44 osoby,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 11 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 32,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 128

Wymagany zakres merytoryczny:

- regulacje prawne UE w zakresie funkcjonowania i wdrażania funduszy strukturalnych,
- kluczowe zasady realizacji projektów systemowych finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego,
- procedury aplikacyjne projektu,
- analiza przypadku.

2. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Opracowywanie projektów inwestycyjnych”:

- a) maksymalna liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- matryca logiczna projektów inwestycyjnych,
- budowa i zarządzanie zespołem projektowym,
- rodzaje struktur organizacyjnych w projektach,
- harmonogram projektu,
- wykorzystanie metody ścieżki krytycznej w realizacji projektów,
- budżet projektu (koszty bezpośrednie i pośrednie, wydatki kwalifikowane i niekwalifikowane, cross-financing),
- studium wykonalności,
- analiza finansowa projektów inwestycyjnych.

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Opracowywanie projektów miękkich”

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- matryca logiczna projektów „miękkich”,



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- budowa i zarządzanie zespołem projektowym,
- rodzaje struktur organizacyjnych w projektach,
- harmonogram projektu,
- wykorzystanie metody ścieżki krytycznej w realizacji projektów,
- budżet projektu (koszty bezpośrednie i pośrednie, wydatki kwalifikowane i niekwalifikowane, cross-financing).

4. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Zarządzanie projektami inwestycyjnymi”:

- liczba osób do przeszkolenia: 24 osoby,
- liczba grup: 3 grupy (3 grupy 8 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 48.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy zarządzania projektem,
- cykl życia projektu,
- narzędzia identyfikacji projektów,
- wdrażanie projektu,
- ewaluacja projektu.

5. Przeprowadzenie i organizacja pn. „Zarządzanie projektami miękkimi”:

- liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 24,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 48.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy zarządzania projektem,
- cykl życia projektu,
- narzędzia identyfikacji projektów,
- wdrażanie projektu,
- ewaluacja projektu.

6. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Budżetowanie i rozliczanie projektów współfinansowanych ze środków UE”:

- liczba osób do przeszkolenia: 50 osób,
- liczba grup: 10 grup (10 grup 5 osobowych),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 160.

Wymagany zakres merytoryczny:

- tworzenie budżetu projektu, nanoszenie zmian, kontrola realizacji budżetu,
- kwalifikowalność kosztów,



- kompletowanie dokumentów potwierdzających poniesione wydatki,
- opisywanie dokumentów księgowości,
- odniesienie do budżetu projektu,
- instalacja i obsługa Generator Wniosków Płatniczych,
- wprowadzenie danych do Generator Wniosków Płatniczych,
- sporządzanie załączników do Generator Wniosków Płatniczych, w różnych programach,
- zakres prac audytu oraz kontroli,
- najczęstsze błędy i nieprawidłowości przy realizacji projektów finansowanych ze środków unijnych.

7. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Stosowanie prawa wspólnotowego”:

- liczba osób do przeszkolenia: 12 osób,
- liczba grup: 1 grupa (1 grupa 12 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16

Wymagany zakres merytoryczny:

- struktura systemu prawnego Wspólnot Europejskich,
- cechy prawa Wspólnot Europejskich w kontekście jego stosowania,
- zastosowanie aktów prawa wspólnotowego,
- założone ustalenia walidacyjne. Relacje z innymi systemami prawa.,
- zastosowanie orzecznictwa, zasad ogólnych i kryteriów pozaprawnych,
- reguły interpretacyjne wykorzystywane przez ETS,
- rekonstrukcja normy prawa wspólnotowego w decyzjach krajowych (ETS, a sądy krajowe).

8. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Opracowanie studium wykonalności”:

- liczba osób do przeszkolenia: 15 osób,
- liczba grup: 1 grupa (1 grupa 15 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zagadnienia ogólne dotyczące ram instytucjonalno-prawnych przygotowania projektu,
- omówienie zakresu studiów wykonalności dla konkretnego rodzaju projektu,
- analiza techniczna (opis techniczny projektu, koszty i harmonogram realizacji przedsięwzięcia),
- analiza finansowo - ekonomiczna projektu (opis sytuacji finansowej, przychody i wydatki, wskaźniki produktów, oddziaływania, efektywności, rezultatu; opracowanie przykładowej analizy ekonomicznej),
- analiza oddziaływania na środowisko (odniesienie się do pozytywnego oraz negatywnego wpływu inwestycji na środowisko, określenie wpływu jako pozytywny, negatywny lub neutralny).



9. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Wieloletnie Plany Inwestycyjne”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 20 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16

Wymagany zakres merytoryczny:

- przedstawienie istoty wieloletniego planowania inwestycyjnego,
- prezentacja celów opracowywania WPI,
- omówienie procesu opracowywania WPI,
- określenie relacji między wieloletnim planem inwestycyjnym, a wieloletnim planem finansowym,
- omówienie korzyści z wdrożenia WPI,
- prezentacja przykładowych wieloletnich planów inwestycyjnych,
- analiza studium przypadku i ćwiczenia.

VI. KOMPETENTNA OBSŁUGA KLIENTA:

- szkolenie pn. „Strategia promocji, wizerunek JST” (dla **16 osób**),
- szkolenie pn. „Public Relations w JST” (dla **24 osób**),
- szkolenie pn. „Profesjonalna obsługa klienta” (dla **60 osób**),
- szkolenie pn. „Kultura pracy urzędu” (dla **50 osób**),
- szkolenie pn. „Efektywna komunikacja przez telefon” (dla **30 osób**),
- szkolenie pn. „Radzenie sobie ze stresem” (dla **50 osób**),
- szkolenie pn. „Techniki asertywne” (dla **22 osób**),
- szkolenie pn. „Autoprezentacja oraz sztuka wystąpień publicznych” (dla **30 osób**),
- szkolenie pn. „Skuteczne negocjacje” (dla **18 osób**).

1. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Strategia promocji - wizerunek JST”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 16 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 16 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 8,

Wymagany zakres merytoryczny:

- promocja jako jeden z elementów marketingu,
- podstawowe funkcje promocji JST,
- przejrzyste sformułowanie celów promocji (jak, gdzie, z kim i za ile),
- kierunki i produkty promocji,
- działania promocyjne - ustalanie celów i strategii rozwoju gospodarczego w regionie,
- zadania projektu promocji regionu,
- budowa strategii promocji,
- inwestorzy zewnętrzni jako element budowy dobrej strategii promocyjnej,
- prezentacja własnego regionu – wstępna analiza potencjału i specyfiki reprezentowanego regionu,



- dostosowanie form i narzędzi do specyfiki regionu i założeń strategicznych w promocji regionu,
- metody przygotowywania ofert inwestycyjnych i techniki obsługi inwestorów,
- budżet na promocję a możliwości aplikacyjne i źródła dofinansowania działań promocyjnych.

2. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Public relations w JST”:

- liczba osób do przeszkolenia: 24 osoby,
- liczba grup: 2 grupy (2 grupy 12 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- współpraca z mediami jako istota Public Relations,
- wzbudzanie i podtrzymywanie zainteresowania poprzez informacje prasowe,
- wzbudzanie i podtrzymywanie zainteresowania poprzez Internet i media społecznościowe,
- badania marketingowe w administracji,
- komunikacja wewnętrzna jako narzędzie Public Relations,
- profesjonalne przygotowanie imprezy,
- idealna prezentacja i wystąpienie medialne.

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Profesjonalna obsługa klienta”:

- maksymalna liczba osób do przeszkolenia: 60 osób,
- liczba grup: 4 grupy (4 grupy 15 osobowe),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 24,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 96.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zasady obsługi klienta,
- współczesny Klient i jego wymagania,
- budowanie wizerunku urzędu i profesjonalnego pracownika,
- komunikacja z Klientem,
- budowanie i utrzymywanie relacji z Klientem,
- etapy procesu obsługi klienta,
- najczęstsze błędy popełniane w procesie obsługi Klienta i ich eliminowanie,
- trudne sytuacje w obsłudze Klienta.

4. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Kultura pracy urzędu” (savoir vivre):

- liczba osób do przeszkolenia: 50 osób,
- liczba grup: 3 grupy (2 grupy 17 osobowe i 1 grupa 16 osobowa),
- liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- liczba godzin lekcyjnych łącznie: 24.



Wymagany zakres merytoryczny:

- etyka pracownika,
- kultura słowa i gestu,
- wizyty służbowe i prywatne – takt i wyczucie,
- strój męski i damski czyli kształtowanie poczucia estetyki i dobrego smaku.

5. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Efektywna komunikacja przez telefon”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 30 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 15 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- zasady telefonicznej obsługi klienta,
- efektywna komunikacja przez telefon,
- poprawność języka,
- umiejętność zdefiniowania potrzeb klienta,
- czas w rozmowie telefonicznej,
- struktura rozmowy telefonicznej.

6. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Radzenie sobie ze stresem”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 50 osób,
- b) liczba grup: 5 grup (5 grup 10 osobowych),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 80.

Wymagany zakres merytoryczny:

- czym jest stres?
- przekonania tworzące stres,
- najczęstsze źródła stresu w pracy i sposoby ich eliminacji,
- rodzaje reakcji na stres i sposoby efektywnego radzenia sobie ze stresem,
- identyfikacja czynników stresogennych, intelektualizacja, izolowanie emocjonalne, właściwy styl życia – narzędzia walki ze stresem,
- techniki relaksacyjne,
- właściwa komunikacja i organizacja pracy – umiejętności przydatne w profilaktyce stresu.

7. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Techniki asertywne”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 22 osoby,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 11 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- asertywność w pracy – wprowadzenie do zagadnienia,



- asertywność w sytuacjach zawodowych i presji grupy,
- kierownik jako lider – styl komunikowania a efektywność działań,
- trudne rozmowy? – Wyrażanie własnych myśli i opinii,
- kształtowanie relacji przełożony/podwładny: równowaga sił,
- formy wyrażania negatywnych uczuć i radzenie sobie z agresją otoczenia,
- rozwiązywanie problemów przez zespół i rola menedżera jako inspiratora,
- asertywność w kontakcie z samym sobą, czyli oszczędność czasu i energii.

8. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Autoprezentacja oraz sztuka występów publicznych”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 30 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 15 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 16.

Wymagany zakres merytoryczny:

- prezentacja i wystąpienia publiczne,
- rola prezentera – przełamywanie barier komunikacyjnych,
- kreowanie własnego wizerunku publicznego,
- etyczne sposoby wywierania wpływu na audytorium,
- aktywne słuchanie; sztuka panowania nad dyskusją,
- mowa ciała w autoprezentacji,
- intonacja głosu,
- dostosowanie języka do słuchaczy,
- ćwiczenia.

9. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Skuteczne negocjacje”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 18 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 9 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 16,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 32.

Wymagany zakres merytoryczny:

- komunikacja w negocjacjach (techniki zwiększające efektywność komunikacji),
- etapy negocjacji,
- zasady skutecznych negocjacji,
- strategie i style negocjacyjne,
- zachowania negocjatora,
- umiejętność odczytywania i rozumienia zachowań innych ludzi,
- negocjacje zespołowe, podział ról w zespole negocjacyjnym,
- taktyki negocjacyjne,
- reakcje na triki negocjacyjne partner.



VII. PROFESJONALIZACJA W ZAKRESIE IT:

- szkolenia pn. „Administracja siecią Microsoft” (dla **14 osób**),
- szkolenie pn. „Administracja siecią LINUX” (dla **13 osób**),
- szkolenie pn. „Inżynier PKI” (dla **7 osób**),
- szkolenie pn. „Podpis elektroniczny” (dla **38 osób**),
- szkolenie pn. „Grafika komputerowa” (dla **26 osób**).

1. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Administracja siecią Microsoft:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 14 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 7 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 176,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 352.

Wymagany zakres merytoryczny:

- szkolenie MS 6419 Configuring, Managing and Maintaining Windows Server 2008-based Servers,
- wstęp do TCP/IP,
- przegląd architektury stosu protokołów TCP/IP,
- adresowanie IP,
- podział na podsieci,
- trasowanie pakietów IP,
- protokół DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol),
- rozwiązywanie nazw hostów,
- funkcje i działanie DNS (Domain Name System),
- konfiguracja klienta i usługi DNS,
- omówienie procesu dostarczania pakietów IP,
- omówienie rozwiązywania nazw NetBIOS,
- zastosowania usługi WINS (Windows Internet Name Service),
- szkolenie MS 6425 - Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Active Directory Domain Services,
- implementacja Active Directory Domain Services,
- konfiguracja DNS dla Active Directory Domain Services,
- zarządzanie obiektami i zaufaniem,
- konfiguracja lokacji (sites) i replikacji,
- tworzenie i konfiguracja Group Policy,
- konfiguracja środowiska pracy użytkownika przy pomocy Group Policy,
- implementacja zabezpieczeń przy pomocy Group Policy,
- monitorowanie Active Directory Domain Services,
- utrzymywanie AD DS (backup, odtwarzanie autorytatywne, migawki),
- rozwiązywanie problemów z AD, DNS i replikacją,
- rozwiązywanie problemów z Group Policy,
- szkolenie MS 6426 - Configuring and Troubleshooting Identity and Access Solutions with Windows Server 2008 Active Directory,
- wstęp do IDA (Zarządzanie dostępem i tożsamością),
- konfiguracja AD CS (Active Directory Certificate Services),



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- wdrażanie i zarządzanie certyfikatami,
- konfiguracja AD LDS (Active Directory Lightweight Directory Services),
- konfiguracja AD FS (Active Directory Federation Services),
- konfiguracja AD RMS (Active Directory Rights Management Services),
- utrzymywanie usług związanych z zarządzaniem dostępem,
- rozwiązywanie problemów z IDA,
- szkolenie MS 6421. Configuring and Troubleshooting a Windows Server 2008 Network Infrastructure,
- instalacja i konfiguracja Windows Server 2008,
- konfiguracja i zarządzanie usługą DNS,
- konfiguracja i zarządzanie usługą WINS,
- konfiguracja i zarządzanie usługą DHCP,
- konfiguracja i zarządzanie IPv6 TCP/IP,
- konfiguracja i zarządzanie routowaniem i zdalnym dostępem,
- zarządzanie rolą Network Policy Server,
- konfiguracja NAP (Network Access Protection),
- konfiguracja i zarządzanie IPsec,
- DFS (Distributed File System),
- zarządzanie technologiami składowania danych,
- konfiguracja zabezpieczania danych i ich dostępności,
- bezpieczeństwo serwera,
- szkolenie MS-6433 Planning and Implementing Windows Server 2008,
- planowanie wdrożenia Windows Server 2008,
- migracja serwera,
- planowanie wdrożenia ról Windows Server 2008,
- planowanie zmian konfiguracji Windows Server 2008,
- zarządzanie bezpieczeństwem Windows Server 2008,
- planowanie wdrożenia roli serwera aplikacji,
- planowanie wysokiej dostępności Windows Server 2008,
- utrzymywanie Windows Server 2008,
- utrzymywanie Distributed File Services (DFS) na Windows Server 2008,
- planowanie strategii kopii zapasowych Windows Server 2008,
- zarządzanie odtwarzaniem kopii zapasowych,
- monitorowanie Windows Server 2008,
- rozwiązywanie problemów sprzętowych Windows Server 2008,
- rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem,
- rozwiązywanie problemów sieciowych.

2. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Administracja siecią LINUX”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 13 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 13 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 120,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 120.

Wymagany zakres merytoryczny:

- szkolenie SUSE Linux Enterprise 11 Fundamentals,



- zarządzanie linuksowym systemem plików,
- praca w konsoli tekstowej,
- zarządzanie użytkownikami, grupami i uprawnieniami,
- linuksowe edytory tekstu,
- zarządzanie oprogramowaniem w SLE 11,
- szkolenie SUSE Linux Enterprise 11 Administration,
- administracja procesami i usługami w Linuksie,
- administracja systemem plików w Linuksie,
- konfiguracja sieci,
- zarządzanie sprzętem,
- konfiguracja zdalnego dostępu,
- automatyzacja zadań,
- zarządzaniem kopiami zapasowymi
- administracja użytkownikami i bezpieczeństwie,
- szkolenie SUSE Linux Enterprise Server 11 Administration,
- wdrażanie SUSE Linux Enterprise,
- udostępnianie podstawowych usług sieciowych,
- zarządzanie wydrukiem,
- konfiguracja i używanie Samby,
- konfiguracja aplikacyjnego serwera http,
- wykonywanie testów diagnostycznych i wydajnościowych,
- tworzenie skryptów powłoki,
- zarządzanie wirtualizacją przy pomocy mechanizmu XEN.

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Inżynier PKI”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 7 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 7 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 96,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 96.

Wymagany zakres merytoryczny:

- kryptologia na usługach bezpieczeństwa informacji,
- podpisy cyfrowe,
- komponenty i usługi PKI,
- podstawowe algorytmy kryptografii symetrycznej i asymetrycznej,
- usługi budowane na bazie PKI,
- zastosowania PKI,
- katalogi sieciowe i zalecenie (norma) X.500,
- certyfikaty X.509,
- weryfikacja statusu certyfikatów,
- schematy nazewnicze, a certyfikaty,
- sprzętowe moduły kryptograficzne.

4. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Podpis elektroniczny”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 38 osób,



- b) liczba grup: 3 grupy (2 grupy 13 osobowe i 1 grupa 12 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 8 godzin lekcyjnych,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 24 godziny lekcyjne.

Wymagany zakres merytoryczny:

- bezpieczeństwo dokumentu elektronicznego i elektronicznej wymiany danych,
- aspekty prawne stosowania podpisu elektronicznego,
- kwalifikowany i niekwalifikowany certyfikat. Różnice pomiędzy certyfikatami,
- obszary zastosowania podpisu elektronicznego (elektroniczny dokument, program Płatnik, ZUS, e-faktura, poczta elektroniczna, Internet),
- wyjaśnienie pojęć i terminologii związanych z Infrastrukturą Klucza Publicznego (PKI),
- proces uzyskiwania certyfikatu,
- korzystanie z kart elektronicznych (mikroprocesorowych),
- składanie i weryfikacja podpisu kwalifikowanego,
- znacznik czasu i kurier elektroniczny,
- podpisywanie i szyfrowanie poczty elektronicznej (e-mail).
- podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z Internetu.

5. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Grafika komputerowa”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 26 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (2 grupy 13 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 104,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 208.

Wymagany zakres merytoryczny:

Corel Draw:

- pojęcie grafiki wektorowej,
- zastosowania programu,
- okno programu (menu, paski narzędzi, paleta kolorów, pasek stanu),
- tworzenie nowego dokumentu, zapisywanie zmian,
- rysowanie (krzywe, obiekty zamknięte),
- praca z kolorami (palety kolorów, kolory linii, obrysu, wypełnienia, wypełnienia interakcyjne, tekstury, desenie),
- transformacje obiektów (rozmiar, położenie, klonowanie),
- zmiana ustawień strony,
- wyrównywanie obiektów (prowadnice, siatki),
- grupowanie, scalanie i łączenie obiektów,
- praca z warstwami,
- krzywe Beziera (rysowanie, edycja węzłów, modyfikacja kształtów),
- wstawianie bloków tekstowych,
- efekty specjalne,
- drukowanie.

Corel Photo-Paint:

- pojęcie grafiki bitmapowej,



„Ku nowoczesnej administracji samorządowej w jednostkach samorządu terytorialnego z terenu Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego”
Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

- obrazy bitmapowe – zdjęcia cyfrowe, parametry obrazka, otwieranie, zapisywanie obrazków,
- zastosowania programu,
- okno programu (menu, paski narzędzi, paleta kolorów, pasek stanu),
- zmiana podstawowych parametrów obrazu (wielkość, format),
- korekcja obrazu (histogram, krzywa tonalna, barwa i nasycenie),
- retusz fotografii cyfrowych (narzędzia retuszu, pędzel efektów, klonowanie, rozpylacze),
- zaznaczanie fragmentów zdjęcia (pojęcie i rodzaje maski),
- praca z warstwami (tworzenie, zarządzanie, maski obcinania),
- wprowadzanie tekstu,
- zastosowanie filtrów,
- przygotowanie do wydruku i wydruk obrazów bitmapowych.

Adobe Photoshop:

- wprowadzenie do programu,
- porównanie możliwości programu z Corel Photo-Paint,
- okno programu (menu, paski narzędzi, paleta kolorów, pasek stanu),
- retusz fotografii cyfrowych,
- zaznaczanie fragmentów zdjęcia (pojęcie i rodzaje maski),
- praca z warstwami (tworzenie, zarządzanie, maski obcinania),
- wprowadzanie tekstu,
- zastosowanie filtrów,
- przygotowanie do wydruku i wydruk obrazów bitmapowych.

VIII. OGÓLNE SZKOLENIE KOMPUTEROWE:

- szkolenia pn. „ECDL - Europejskie Komputerowe Prawo Jazdy” (dla **12 osób**),
- szkolenie pn. „Obsługa pakietów biurowych - poziom podstawowy” (dla **17 osób**),
- szkolenie pn. „Obsługa pakietów biurowych – poziom zaawansowany” (dla **40 osób**).

1. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „ECDL - Europejskie Komputerowe Prawo Jazdy”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 12 osób,
- b) liczba grup: 1 grupa (1 grupa 12 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 120,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 120.

Wymagany zakres merytoryczny:

- podstawy technik informatycznych,
- użytkowanie komputerów,
- przetwarzanie tekstów,
- arkusze kalkulacyjne,
- bazy danych,
- grafika menedżerska i prezentacyjna,
- usługi w sieciach informatycznych.



2. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Obsługa pakietów biurowych - poziom podstawowy”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 17 osób,
- b) liczba grup: 2 grupy (1 grupa 8 osobowa i 1 grupa 9 osobowa),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 40,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 80.

Wymagany zakres merytoryczny:

- obsługa edytorów tekstu (tworzenie dokumentów, wprowadzanie, redagowanie i formatowanie tekstów, praca z dużymi dokumentami, szablony dokumentów, wstawianie tabel, układ strony, drukowanie, korespondencja seryjna, definiowanie i wykorzystywanie szablonów dokumentów, wykorzystanie stylów, wstawianie elementów graficznych, automatyzacja najczęściej wykonywanych czynności, konfiguracja programu),
- obsługa arkuszy kalkulacyjnych (arkusze, wypełnianie danymi, formatowanie komórek, wprowadzanie formuł matematycznych, wykorzystanie funkcji, praca z wieloma arkuszami, praca z listami zastosowania nazw, formatowanie warunkowe, definiowanie i wykorzystywanie szablonów dokumentów, wykresy, konfiguracja programu,
- tworzenie prezentacji multimedialnych (zasady tworzenia dobrej prezentacji, tworzenie slajdów i notek, wykorzystywanie wzorców prezentacji, wykorzystanie danych zewnętrznych).

3. Przeprowadzenie i organizacja szkolenia pn. „Obsługa pakietów biurowych - poziom zaawansowany”:

- a) liczba osób do przeszkolenia: 40 osób,
- b) liczba grup: 4 grupy (4 grupy 10 osobowe),
- c) liczba godzin lekcyjnych dla grupy: 40,
- d) liczba godzin lekcyjnych łącznie: 160.

Wymagany zakres merytoryczny:

- obsługa edytorów tekstu (wykorzystanie zaawansowanych technik formatowania akapitów, zaawansowane formatowanie tekstu: czcionek, strony, wykorzystanie stylów oraz motywów, wzbogacanie dokumentów poprzez umieszczanie obiektów graficznych, automatyzacja najczęściej wykonywane zadań podczas edycji tekstów, tworzenie oraz formatowanie tabel. Łączenie i podział komórek w tabeli),
- obsługa arkuszy kalkulacyjnych (możliwości konfiguracyjne, ochrona danych, korzystanie z danych w wielu skoroszytach, nazwy komórek i formuł, zaawansowane formatowanie, narzędzia danych, tabele i wykresy przestawne, analiza symulacji, formuły tablicowe)



WARUNKI I WYMAGANIA DOTYCZĄCE ORGANIZACJI SZKOLEŃ

1. Sale szkoleniowe

- a) Szkolenia muszą być realizowane na terenie miast wskazanych przez Zamawiającego w salach szkoleniowych zapewnionych przez Wykonawcę i spełniających podstawowe standardy BHP oraz z nielimitowanym dostępem do węzła sanitarnego.
- b) Sale muszą być wyposażone w projektor multimedialny, ekran oraz tablicę suchościeralną, a ponadto muszą zapewniać oraz zapewnienie odpowiedniej temperatury pokojową.
- c) Sale muszą być dostosowane do obsługi szkoleń dla ilości uczestników wg wzoru: ilość osób szkolonych wskazana przez Zamawiającego + 10.
- d) W przypadku szkoleń informatycznych dodatkowo sale muszą być wyposażone w odpowiedni dla poszczególnych szkoleń sprzęt komputerowy (dla szkoleń autoryzowanych musi to być sprzęt zgodny z wymogami autoryzacji) z zainstalowanym, legalnym oprogramowaniem.
- e) Koszty związane z zapewnieniem sal szkoleniowych ponosi Wykonawca.

2. Materiały szkoleniowe

- a) Zamawiający wymaga, aby każdy uczestnik szkolenia otrzymał w trakcie zajęć artykuły biurowe minimum notes i długopis, a także materiały edukacyjne zgodne z tematyką szkoleń w postaci papierowej np. książki, broszury, skrypty i/lub materiały szkoleniowe na płytach CD/DVD lub PenDrive.
- b) Ponadto Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił uczestnikom danego szkolenia, przed jego rozpoczęciem, zbiór przepisów prawa odpowiedni dla tematyki danego szkolenia, w ilości egzemplarzy odpowiadającej ilości uczestników szkolenia. Wszystkie materiały szkoleniowe (zarówno w formie papierowej jak i w formie pisemnej) muszą być przygotowane w języku polskim, lub z załączonym polskim tłumaczeniem.

3. Godziny zajęć

- a) Zajęcia odbywać się będą w oparciu o harmonogram przedstawiony Zamawiającemu na minimum 10 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem zajęć w godzinach 8.00-16.00, nie dłużej jednak niż 8 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna = 45 minut) dziennie.
- b) Zamawiający przewiduje dwie przerwy kawowe oraz jedną przerwę obiadową, jeżeli szkolenie prowadzone będzie w wymiarze 8 godzin. W przypadku szkoleń 4-godzinnych przewidują się tylko jedną przerwę kawową.

4. Catering

- a) W czasie przerw kawowych Wykonawca musi zapewnić w postaci stołu szwedzkiego:
 - stół i nakrycie stołu (w zależności od wyposażenia sali szkoleniowej),
 - zestaw naczyń i sztućce – Zamawiający dopuszcza używania naczyń lub sztućców jednorazowego użytku,
 - obsługę, która dostarczy i odbierze produkty i zastawę niezbędną do cateringu.
- b) Wymagania dotyczące posiłków i poczęstunku kawowego:



- ciepły posiłek składający się z porcji mięsa o gramaturze nie mniejszej niż 120 g, dodatków np. ziemniaki, ryż, kasza, makaron o gramaturze nie mniejszej niż 250g lub porcji jarskiej o gramaturze nie mniejszej niż 300 g, oraz surówki o gramaturze nie mniejszej niż 150 g (minimalna gramatura 1 porcji wynosi 520g),
 - catering w opcji wegetariańskiej powinien wynosić nie więcej niż 20% całości zamówienia,
 - ciepły posiłek musi być porcjowany dla każdego uczestnika i podany na ciepło na zastawie stołowej (Zamawiający dopuszcza podanie posiłku w pojemniku termoizolacyjnym, z kompletem sztućców jednorazowych i serwetkami,),
 - minimalny zakres poczęstunku podczas przerw kawowych: herbata, kawa, cukier, cytryna, śmietanka do kawy, woda mineralna, gazowana i niegazowana w ilości nie mniejszej niż 1l/osobę podana w butelkach o pojemności nie większej niż 500 ml, ciastka.
- c)** Wykonawca zapewni odpowiednie zaplecze niezbędne dla zapewnienia przerw kawowych.
- d)** Wykonawca zapewni należyłą jakość i przydatność do spożycia dostarczonego żywienia zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami.
- e)** Dostarczane ciepłe posiłki powinny być gorące i estetycznie podane. Wykonawca zapewnia zastawę i sztućce w każdym dniu realizacji szkoleń.
- f)** Koszty związane z przygotowaniem i dostawą cateringu ponosi Wykonawca.
- g)** Wykonawca będzie przygotowywał i dostarczał posiłki zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz. U. z 2010 r. Nr 136, poz. 914 z późn. zm.). Dostarczane produkty muszą być wysokiej jakości, muszą spełniać wymagania jakościowe, dotyczące przechowywania, pakowania i transportu zawarte w Polskich Normach oraz posiadać ważne terminy przydatności do spożycia.

5. Forma zajęć

- a)** Zamawiający wymaga, aby zajęcia prowadzone były w formie wykładów połączonych z zajęciami praktycznymi (ćwiczenia, warsztaty).
- b)** Zamawiający wymaga, aby w trakcie szkoleń trenerzy zachęcali i mobilizowali uczestników do aktywnego udziału w zajęciach.
- c)** Wszystkie zajęcia (wykłady, szkolenia) muszą być prowadzone w języku polskim.

6. Trenerzy

Zajęcia muszą być prowadzone przez trenerów posiadających odpowiednie kwalifikacje, zgodne z tematyką szkoleń, a w przypadku szkoleń autoryzowanych kwalifikacje te muszą być potwierdzone odpowiednim certyfikatem producenta (o ile jest to wymagane).

7. Dokumentacja

- a)** W trakcie prowadzenia zajęć Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia szczegółowej dokumentacji procesu szkolenia. Zamawiający przekaże Wykonawcy wzory następujących dokumentów, do których uzupełniania zobowiązany jest Wykonawca:
 - lista obecności,
 - dziennik zajęć,
 - protokół odbioru artykułów biurowych,



- protokół odbioru materiałów szkoleniowych,
- dzienny protokół odbioru posiłku,
- rejestr odbioru certyfikatów uczestnictwa.

b) Wzory wszystkich dokumentów zostaną skonsultowane z Wykonawcą przed rozpoczęciem pierwszych zajęć szkoleniowych, nie później jednak niż na jeden tydzień przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia.

8. Oznakowanie materiałów szkoleniowych

- a)** Podręczniki, wszystkie materiały drukowane (w tym również dokumentacja szkolenia i świadectwa ukończenia szkolenia), notesy i płyty CD/DVD muszą być oznakowane w oparciu o „Wytyczne dotyczące oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” i „Księgą wizualizacji Narodowej Strategii Spójności”.
- b)** Oznakowania w/w materiałów szkoleniowych muszą być uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszych zajęć szkoleniowych, nie później jednak niż na pięć dni przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia.
- c)** Koszty związane z oznakowaniem materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.

9. Oznakowanie sali szkoleniowej

- a)** Sala/sale szkoleniowe muszą być oznakowane w sposób zgodny z wytycznymi Unii Europejskiej w zakresie promocji projektów współfinansowanych przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- b)** Wykonawcy powierzy się zadanie oznakowania sal materiałami promocyjnymi, którymi dysponuje zamawiający (tabliczki informacyjne, roll-up).

10. Świadectwa ukończenia szkolenia

Zamawiający wymaga, aby po zakończeniu szkoleń wszyscy uczestnicy otrzymali, oznakowane zgodnie z wymogami Zamawiającego, zaświadczenia ukończenia szkolenia, które będą zgodne z wytycznymi określonymi w § 6 rozporządzeniu Ministra Edukacji i Nauki z dnia 3 lutego 2006 r. w sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych (Dz.U. Nr 31, poz. 216).

11. Obowiązek rejestracji w bazie szkoleń www.inwestycjewedkadry.pl

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca, po podpisaniu umowy, zarejestrował się na stronie internetowej www.inwestycjewedkadry.pl, umieszczał tam informację o szkoleniach, organizowanych w ramach projektu, a także dokonywał aktualizacji danych nie rzadziej niż raz w miesiącu.

Wszędzie, gdzie Zamawiający użył przy opisie przedmiotu zamówienia nazw własnych producentów lub znaków towarowych, Wykonawca ma możliwość zaproponowania rozwiązań równoważnych do opisywanych. Wykonawca składając ofertę z innymi niż wskazane przez Zamawiającego autoryzacje i certyfikaty powinien dołączyć dokumenty potwierdzające równoważność proponowanych rozwiązań w oparciu o te same kryteria, które charakteryzują wskazane przez Zamawiającego autoryzacje i certyfikaty.