



O.252.2.2025

Załącznik nr 1 do SWZ

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa szkoleniowa w ramach Modułu Liderzy cyfrowej transformacji oraz Modułu Wdrożeniowcy e-Uслуг - na potrzeby organizacji szkoleń w 2025 roku realizowanych w ramach projektu „Tysiąc sto jeden kompetencji cyfrowych” współfinansowanego z programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Warmii i Mazur 2021-2027 w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (FEWM.01.06-IZ.00-0001/24). Wykaz tematów szkoleniowych w ramach poszczególnych modułów znajduje się w harmonogramie szkoleń, który stanowi **załącznik nr 1 do OPZ**.

Projekt **„Tysiąc sto jeden kompetencji cyfrowych”** ma na celu podniesienie umiejętności pracowników jednostek samorządu terytorialnego (JST) oraz ich jednostek organizacyjnych (JO) z terenu województwa warmińsko-mazurskiego, niezbędnych do przeprowadzenia transformacji cyfrowej w organizacji i wdrożenia e-usług o wysokiej jakości. W 2025 roku realizowane będą szkolenia, dostosowane do potrzeb uczestników projektu, zwłaszcza w obszarach planowania i projektowania e-usług, cyberbezpieczeństwa, wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnej, analizy danych publicznych oraz zarządzania zmianą. Realizacja projektu ma na celu wspieranie działań zmierzających do poszerzenia katalogu i poprawy jakości e-usług oferowanych przez JST i JO.

Szkolenia odbędą się na terenie województwa warmińsko-mazurskiego we wskazanym przez Zamawiającego hotelu w odległości maksymalnie 100 km liczonych od siedziby Zamawiającego tj. Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii przy ul. Głowackiego 14 w Olsztynie, z wyłączeniem Obiektów Hotelarskich posiadających bazę hotelarsko-gastronomiczną na terenie Olsztyna Hotel zostanie wybrany przez Zamawiającego w odrębnym postępowaniu (min. 3-gwiazdkowy, max. 4-gwiazdkowy).

Działania rekrutacyjne będą prowadzone równolegle z promocją projektu i będą realizowane przez Zamawiającego.

I. Ogólne wymagania dotyczące realizacji szkoleń przez Wykonawcę:

1. Szkolenia realizowane są w podziale na moduły:
 - **Moduł - Liderzy cyfrowej transformacji**
 - **Moduł - Wdrożeniowcy e-Uслуг.**



2. Usługa szkoleniowa odbędzie się w 2025 roku. Z usługi w 2025 r. skorzysta od 480 do 720 osób. Podczas jednego spotkania szkoleniowego szkolić się będzie od 60 do 90 osób zgodnie z **harmonogramem stanowiącym załącznik nr 1 do OPZ**.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonania zmiany terminów spotkań szkoleniowych, określonych w załączniku nr 1 do OPZ. Harmonogram stanowiący załącznik nr 1 do OPZ może ulec zmianie w zależności od dostępności bazy hotelowej wybranej w odrębnym postępowaniu. Zmiana polegać będzie na możliwości przesunięcia terminów wyznaczonych w harmonogramie **o 10 dni** przed lub po proponowanym terminie w harmonogramie szkoleń z zastrzeżeniem, że szkolenie odbywać się będzie w czasie dwóch następujących po sobie dniach roboczych. O zmianie Wykonawca zostanie poinformowany niezwłocznie po wyborze bazy hotelowo-gastronomicznej, jednak nie później niż 5 dni przed planowanym spotkaniem szkoleniowym.

4. Wykonawca usługi szkoleniowej musi zapewnić (odpowiednio dla każdego Tematu):

- a. wykwalifikowanego trenera (posiadającego specjalistyczną wiedzę i umiejętności), który przeprowadzi szkolenie w języku polskim;
- b. przygotowanie szczegółowego programu szkolenia dla poszczególnych tematów;
- c. przygotowanie prezentacji multimedialnej na planowany do realizacji temat w terminie 14 dni kalendarzowych przed planowanym szkoleniem. Zamawiający ma prawo wnieść uwagi do prezentacji, a Wykonawca powinien je wprowadzić w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji od Zamawiającego.
- d. realizację szkolenia, zgodnie z programem, który kładzie nacisk na praktyczne aspekty, zapewniając uczestnikom możliwość ćwiczenia umiejętności;
- e. materiały szkoleniowe (część teoretyczna szerzej opisana w materiałach, niż przedstawiona na zajęciach) będą dostępne wyłącznie w formie elektronicznej (w formacie PDF), co umożliwi uczestnikom ich wydrukowanie. Prezentacja multimedialna musi być zrealizowana z zapewnieniem dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności cyfrowej polegającej na:
 - zachowaniu odpowiedniego kontrastu między tekstem a tłem,
 - stosowaniu czcionek bez ozdobników, przy zachowaniu odpowiedniej jej wielkości,
 - przy konieczności stosowania wyróżnień informacji – stosowaniu koloru i np. pogrubienia,
 - zachowaniu ustalonej interlinii w tekście,
 - unikaniu justowania tekstu, raczej wyrównując go do lewej strony,
 - stosowaniu klarownego i prostego języka przekazu informacji,
 - w przypadku stosowania przejść pomiędzy slajdami prezentacji zastosowanie przejść „łagodnych” oraz w całej prezentacji unikanie slajdów powodujących miganie obrazu.



5. Wykonawca przygotowuje 3 webinary (60 minut każde) nt.:

- a. Podstawy e-usług,
- b. Cyberbezpieczeństwo – podstawy,
- c. Technologia AI – wprowadzenie.

Przed rozpoczęciem szkolenia, Osoby Uczestniczące w Projekcie będą miały obowiązek odbycia i ukończenia 3 webinarów z powyższej tematyki. Wykonawca musi zadbać o aktywne uczestnictwo w webinarach, np. w trakcie każdego z nich prowadzący będą podawać literki i cyfry, które tworzyć będą hasło. Hasło będzie niezbędne do potwierdzenia zaliczenia webinarów – uczestnik webinaru będzie musiał wprowadzić hasło na stronie wskazanej przez Wykonawcę, co będzie potwierdzało jego udział w szkoleniu. Webinary będą dostępne do odtworzenia na trzy tygodnie przed rozpoczęciem szkolenia. Uczestnicy szkoleń zobligowani są do ukończenia webinarów na tydzień przed rozpoczęciem szkolenia.

6. Obowiązkiem Wykonawcy będzie weryfikacja, czy wszyscy uczestniczyli w trzech webinarach przed rozpoczęciem szkoleń stacjonarnych. Nie odbycie webinarów przez osoby zgłoszone na szkolenie, dyskwalifikuje ich w uczestnictwie w szkoleniach stacjonarnych. Wykonawca zapewni platformę szkoleniową, niezbędną do przeprowadzenia webinarów. Platforma powinna umożliwić w szkoleniu udział osób ze specjalnymi potrzebami.
7. Wykonawca zapewni laptopy/komputery all-in-one i stosowne oprogramowanie dla wszystkich uczestników szkoleń stacjonarnych, o ile wymaga tego program szkolenia (Zamawiający wskazał szkolenia, w których obligatoryjnie należy wykorzystać sprzęt komputerowy z oprogramowaniem), oraz zapewni 5 sztuk laptopów/komputerów all-in-one zastępczych wraz ze stosowym oprogramowaniem na każdy zjazd na wypadek gdy w trakcie szkolenia sprzęt ulegnie uszkodzeniu i korzystanie ze sprzętu będzie niemożliwe.
8. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia dodatkowego sprzętu/narzędzi, jeśli wymaga tego tematyka szkolenia.
9. Wykonawca przeprowadzi badania satysfakcji z udziału w szkoleniu i możliwości wykorzystania zdobytych umiejętności w pracy zawodowej na podstawie ankiety dostarczonej przez Zamawiającego.
10. Wykonawca przygotowuje zaświadczenia ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika.
11. Wykonawca zapewni koordynatora usługi szkoleniowej – osobę, która będzie w stałym kontakcie z Zamawiającym w sprawie realizacji usługi.
12. Szkolenia stacjonarne odbędą się w godzinach:
 - a. pierwszego dnia 10:00-17:15,
 - b. drugiego dnia 9:00-16:15.

II. Obowiązki Zamawiającego.

1. Prowadzenie działań rekrutacyjnych i promocyjnych na potrzeby szkoleń.



2. Zgłoszenie Wykonawcy ilości uczestników w ramach poszczególnych szkoleń na 5 dni kalendarzowych przed zaplanowanym szkoleniem.
3. Organizacja usługi hotelowo-gastronomicznej na potrzeby organizacji szkoleń stacjonarnych.
4. Opracowanie ankiety ewaluacyjnej.

III. Zakres poszczególnych modułów:

Moduł – Liderzy cyfrowej transformacji

W ramach modułu pracownicy JST i JO będą mieli możliwość zdobycia wiedzy i umiejętności w zakresie przygotowania swojej organizacji do cyfrowej transformacji, ze szczególnym uwzględnieniem implementacji e-usług publicznych. Uczestnicy szkoleń będą mogli dokonać oceny luk (kompetencyjnych, technologicznych, prawnych) w kontekście wdrożenia rozwiązań cyfrowych.

Każdy poniższy temat szkolenia - 16 godzin dydaktycznych.

Grupa docelowa – w szczególności kadra zarządzająca m.in.: wójtowie, starości, dyrektorzy, kierownicy itp.

Zaplanowane tematy szkoleń:

- Strategia transformacji cyfrowej organizacji – szkolenie z zakresu transformacji cyfrowej dla organizacji skupia się na strategii implementacji e-usług, przywiązując szczególną wagę do diagnozy istniejącej struktury organizacyjnej. Poprzez analizę kompetencji, infrastruktury technologicznej oraz aspektów prawnych, uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość opracowania kompleksowej strategii transformacji cyfrowej, która umożliwi skuteczne wdrożenie e-usług w organizacji.
- Zarządzanie zespołem i kompetencjami w organizacji – szkolenie dotyczące skutecznych metod zarządzania zespołem oraz rozwijania kompetencji w kontekście e-usług. Uczestnicy nabędą umiejętności niezbędne do efektywnego kierowania zespołem odpowiedzialnym za wdrażanie e-usług, identyfikowania potrzeb szkoleniowych oraz dostosowania strategii zarządzania do wymagań cyfrowej transformacji.
- Zarządzanie projektem (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie z zakresu technik zarządzania projektem, specjalnie dostosowanych do implementacji e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do skutecznego planowania, monitorowania i wdrażania projektów związanych z e-usługami. Program obejmować powinien praktyczne narzędzia i strategie, które pomogą uczestnikom osiągnąć sukces w cyfrowej transformacji organizacji poprzez efektywne zarządzanie projektami e-usług.



Wszystkie szkolenia powinny skupić się na wyposażeniu uczestników w umiejętności krytycznego myślenia, niezbędnych do oceny możliwości realizacji projektów wdrażających e-usługi.

Moduł II – Wdrożeniowcy e-Uслуг. Realizacja e-usług powinna być oparta o interdyscyplinarne zespoły. Aby e-usługi publiczne mogły być skutecznie realizowane w ramach JST i JO, kluczowe jest zatrudnienie pracowników posiadających specjalistyczne kompetencje. Ci pracownicy nie tylko będą wspierać proces projektowania cyfrowych rozwiązań, ale także obsługę klientów poprzez tworzenie wizualizacji instrukcji, filmów instruktażowych itp., co przyczyni się do zwiększenia dostępności e-usług. Dodatkowo będą odpowiedzialni za generowanie treści oraz promocję, zachęcającą coraz większą liczbę obywateli do korzystania z e-usług. Istotnym aspektem będzie także wsparcie zarządzania danymi, na których opierać się będą e-usługi. Szkolenia organizowane w ramach modułu mają na celu dostarczenie niezbędnej wiedzy i umiejętności potrzebnych do realizacji tych zadań. Każdy poniższy temat szkolenia - 16 godzin dydaktycznych.
Grupa docelowa: w szczególności urzędnicy niezatrudnieni w działach IT.

Zaplanowane tematy szkoleń:

- Analiza danych (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie obejmować naukę korzystania z różnych narzędzi i rozwiązań, takich jak Excel czy Power BI, lub ich równoważnych odpowiedników, w kontekście e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w zbieraniu, analizowaniu i interpretowaniu danych związanych z e-usługami. Celem szkolenia będzie nauczanie uczestników efektywnego wykorzystania danych do podejmowania decyzji oraz doskonalenia e-usług.
- Wizualizacja danych (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie koncentrować się na wykorzystaniu różnych narzędzi, takich jak Excel, Power BI czy Tableau, lub ich równoważnych odpowiedników, do prezentacji i interpretacji danych związanych z e-usługami. Uczestnicy zdobędą umiejętności w tworzeniu czytelnych i atrakcyjnych wizualizacji danych, co pozwoli im lepiej zrozumieć oraz przedstawić informacje związane z e-usługami. Celem szkolenia będzie nauczanie uczestników skutecznego komunikowania się poprzez graficzne prezentacje danych w kontekście e-usług.
- Obsługa klienta e-usług – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności komunikacji online, rozwiązywania problemów użytkowników oraz świadczenia wsparcia technicznego związanych z e-usługami. Celem szkolenia będzie nauczanie uczestników, jak zapewniać wysoką jakość obsługi klienta (w tym obsługi trudnych klientów) w cyfrowym środowisku, zwiększając tym samym satysfakcję i lojalność użytkowników e-usług.



- Administracja baz danych (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności wykorzystania różnych systemów baz danych, takich jak MS SQL Server, MySQL i PostgreSQL, lub ich odpowiedników, w kontekście obsługi e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w instalacji, konfiguracji i zarządzaniu tymi systemami, a także w tworzeniu, modyfikowaniu i optymalizacji baz danych. Celem szkolenia będzie nauczenie uczestników, jak skutecznie wykorzystać narzędzia administracji baz danych do przechowywania, przetwarzania i analizy danych w celu usprawnienia e-usług i poprawy doświadczenia użytkowników.
- Cyberbezpieczeństwo e-usług (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom wiedzy o podstawowych zasadach bezpieczeństwa w kontekście usług elektronicznych. Dodatkowo, uczestnicy zdobędą umiejętności w tworzeniu ankiet, które pozwolą zbadać poziom świadomości i zachowań użytkowników w zakresie cyberbezpieczeństwa. Celem szkolenia będzie nauczyć uczestników, jak chronić e-usługi przed zagrożeniami cybernetycznymi oraz jak przeprowadzać badania ankietowe w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów.
- Zarządzanie architekturą i infrastrukturą na potrzeby e-usług (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności projektowania, zarządzania i utrzymania infrastruktury niezbędnej do obsługi e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w planowaniu, wdrażaniu i monitorowaniu architektury systemowej oraz infrastruktury IT, aby zapewnić niezawodność, bezpieczeństwo i skalowalność e-usług. Celem szkolenia będzie nauczyć uczestników skutecznego zarządzania zasobami IT w kontekście zapewnienia wysokiej jakości usług elektronicznych.
- Projektowanie e-usług w administracji publicznej (szkolenie obligatoryjnie z wykorzystaniem laptopów/komputerów all-in-one) – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności projektowania i doskonalenia publicznych usług cyfrowych dostępnych dla obywateli, wewnątrz organizacji, a także wspierających współpracę instytucji publicznych. Podczas szkolenia będą zdobywać umiejętności projektowania interfejsów użytkownika, analizy potrzeb klientów, tworzenia rozwiązań cyfrowych zapewniających bezpieczeństwo danych oraz optymalizacji procesów dostarczania usług publicznych przez Internet. W ramach szkolenia zostaną przedstawione także dobre praktyki i przykłady wdrożeń e-usług w administracji publicznej.

Wszystkie szkolenia powinny koncentrować się na wyposażeniu uczestników w wiedzę dotyczącą dostępności e-usług.



IV. Obowiązki Wykonawcy.

1. Przygotowanie prezentacji multimedialnej oraz dostarczenie jej mailowo do Zamawiającego wraz ze szczegółowym programem szkolenia na 14 dni kalendarzowych przed szkoleniem na wzorze dostarczonym przez Zamawiającego. Prezentacja multimedialna musi być zrealizowana z zapewnieniem dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności cyfrowej polegającej na:
 - a. zachowaniu odpowiedniego kontrastu między tekstem a tłem,
 - b. stosowaniu czcionek bez ozdóbek, przy zachowaniu odpowiedniej jej wielkości,
 - c. przy konieczności stosowania wyróżnień informacji – stosowaniu koloru i np. pogrubienia,
 - d. zachowaniu ustalonej interlinii w tekście,
 - e. unikaniu justowania tekstu, raczej wyrównując go do lewej strony,
 - f. stosowaniu klarownego i prostego języka przekazu informacji,
 - g. w przypadku stosowania przejść pomiędzy slajdami prezentacji zastosowanie przejść „łagodnych” oraz w całej prezentacji unikanie slajdów powodujących miganie obrazu.
2. Wykonawca określi efekty kształcenia, które nabędą uczestnicy po ukończeniu danego tematu szkolenia. Efekty będą weryfikowane na zakończenie szkolenia na podstawie np. materiałów wypracowanych w ramach zadań praktycznych przez uczestnika szkolenia podczas zajęć lub na podstawie testów wiedzy i umiejętności wykonanych przez uczestników.
3. Przeprowadzenie wśród uczestników szkolenia, po jego zakończeniu, badania ewaluacyjnego na podstawie ankiety ewaluacyjnej przygotowanej przez Zamawiającego, która posłuży do zebrania informacji na temat jakości szkolenia.
4. Przygotowanie dla każdego uczestnika certyfikatu/zaświadczenia, potwierdzającego udział w szkoleniu.
5. Po realizacji szkolenia Wykonawca jest zobowiązany przygotować i dostarczyć w formie elektronicznej i formie papierowej Zamawiającemu certyfikaty/zaświadczenia potwierdzające ukończenie przez wszystkich uczestników szkolenia. Każdy certyfikat/zaświadczenie powinno być opatrzone podpisem Wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy, a na jego odwrocie powinien znajdować się zakres merytoryczny szkolenia, zbieżny z programem szkolenia. W zakresie procedury podpisywania certyfikatów/zaświadczeń, Zamawiający nie wskazuje konkretnego sposobu składania właściwego podpisu na dokumentach. Nie jest istotny sposób, w jaki powyższe wymagania zostaną spełnione, tj. czy dokument zostanie wygenerowany wyłącznie w programie komputerowym, czy też będzie odwzorowaniem dokumentu występującego w postaci papierowej. Przekazywane Zamawiającemu w formie elektronicznej certyfikaty muszą być w jednym pliku.



6. Po podpisaniu umowy, Wykonawca będzie zobowiązany przekazać Zamawiającemu na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej projekt certyfikatów/zaświadczeń oraz program szkolenia (przygotowany na wzorze Zamawiającego - załącznik nr 2 do OPZ) w celu uzyskania ich akceptacji.
7. Na prezentacji, certyfikatach/ zaświadczeniach, programach, listach obecności powinny znajdować się odpowiednie logotypy, które Zamawiający wraz z ankietą ewaluacyjną przekaże Wykonawcy po zawarciu umowy.
8. Wykonawca nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy prześle Zamawiającemu uzupełnioną propozycję programu szkolenia stanowiącą załącznik nr 2 do OPZ. Zamawiający ma prawo wnieść uwagi do programu szkolenia, a Wykonawca powinien je wprowadzić w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji od Zamawiającego.
9. Do obowiązków Wykonawcy związanych ze sprawozdawczością szkolenia należy przekazanie po zakończeniu szkolenia wszystkich materiałów tj.:
 - a. listy obecności - oryginały,
 - b. certyfikatów/zaświadczeń – w wersji elektronicznej i papierowej,
 - c. ankiet ewaluacyjnych - w wersji elektronicznej i papierowej,
 - d. egzemplarza prezentacji - w wersji elektronicznej i papierowej.