

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

Opis przedmiotu zamówienia	1
1. Przedmiot zamówienia.....	2
2. Zakres merytoryczny szkolenia	2
Główny cel szkolenia	2
Zagadnienia programowe	2
Program szkolenia	3
3. Forma szkolenia	3
Miejsce szkolenia	3
Metody nauczania, które należy wykorzystać podczas szkolenia	3
4. Termin realizacji zamówienia.....	4
Zakres czasowy realizacji całego zamówienia.....	4
Czas trwania - godziny pojedynczych szkoleń.....	4
Harmonogram pojedynczego dnia szkoleniowego	4
Harmonogram realizacji szkoleń	4
5. Uczestnicy szkoleń	4
Liczba grup szkoleniowych	4
Liczba uczestników	4
Charakterystyka uczestników szkoleń.....	4
Listy obecności	4
6. Materiały szkoleniowe	4
7. Certyfikaty	5
8. Egzamin	5
9. Ocena szkolenia.....	6
10. Koszt realizacji usługi	6
11. Płatność	6
12. Etapy realizacji zamówienia	7
13. Dostępne cyfrowo dokumenty – zalecane standardy	7

1. Przedmiot zamówienia

Przygotowanie i przeprowadzenie usługi szkoleniowej dla pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie pt. „Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015”

2. Zakres merytoryczny szkolenia

Główny cel szkolenia

Zapewnienie audytorom wewnętrznym doskonalenia wiedzy i umiejętności audytowania, umożliwiającym sprawne i efektywne przeprowadzanie audytów wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Zagadnienia programowe

1. System zarządzania jakością PN-EN ISO 9001:2015 - interpretacja wymagań normy

- 1) Terminy i definicje
- 2) Kontekst organizacji – zrozumienie organizacji i jej kontekstu, kontekst procesów i stron zainteresowanych, podejście procesowe
- 3) Przywództwo
- 4) Planowanie
 - a) Identyfikacja ryzyka i szans oraz ich ocena
 - b) Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięci
- 5) Wsparcie – (zasoby, wiedza organizacji, kompetencje, świadomość, komunikacja, udokumentowanie informacje)
- 6) Działania operacyjne
- 7) Ocena efektów działania
- 8) Doskonalenie
 - a) Niezgodności i działania korygujące – klasyfikowanie, formułowanie, prawidłowe dokumentowanie

2. Proces audytu

- 1) Terminy dotyczące audytu:
 - a) Cele audytu
 - b) Rodzaje audytu
 - c) Kryteria audytu
 - d) Program audytu oraz zarządzanie programem audytu
 - e) Wyznaczenie zespołów audytorskich

3. Planowanie audytu

- 2) Opracowanie Planu audytu
- 3) Określenie zakresów i celów audytów
- 4) Przygotowanie się do audytu
- 5) Zapoznanie się z dokumentacją
- 6) Tworzenie listy pytań i zagadnień do audytu

4. Prowadzenie audytu

- 1) Metody audytu
- 2) Etapy audytu
- 3) Zasady audytowania
- 4) Działania audytowe na miejscu
- 5) Spotkanie otwierające audyt
- 6) Tworzenie zapisów z audytu
- 7) Kwalifikacja spostrzeżeń
- 8) Niezgodności – identyfikowanie i dokumentowanie
- 9) Prezentacja wyników audytu na spotkaniu zamykającym
- 10) Przygotowanie raportu z audytu
- 11) Omówienie przykładu dokumentacji audytowej
- 12) Działania korekcyjne i korygujące

Program szkolenia

1. Program szkolenia zostanie przygotowany przez Wykonawcę.
2. Programy zostaną przygotowane przez Wykonawcę i zamieszczone w formularzu nadesłanej oferty.
3. Programy zostaną przygotowane na podstawie zagadnień programowych szkolenia.

3. Forma szkolenia

Miejsce szkolenia

Szkolenie zostanie zrealizowane w formie stacjonarnej w sali w Warszawie zapewnionej przez Zamawiającego, wyposażonej w sprzęt multimedialny do prowadzenia szkoleń.

Metody nauczania, które należy wykorzystać podczas szkolenia

1. wykłady;
2. ćwiczenia indywidualne i grupowe;
3. inne metody aktywizujące uczestników szkolenia, np. case study, dyskusje.

4. Termin realizacji zamówienia

Zakres czasowy realizacji całego zamówienia

wrzesień 2024 r. – październik 2024 r.

Czas trwania - godziny pojedynczych szkoleń

1. 3 dni (w tym przeprowadzenie egzaminu);
2. 24 godziny dydaktyczne (1 080 minut);
3. szkolenie zostanie zrealizowane w podziale na 3 dni szkoleniowe po 8 godzin dydaktycznych (360 minut) z doliczeniem czasu na przerwę (60 minut) podczas każdego dnia (dzień po dniu, w dni robocze).

Harmonogram pojedynczego dnia szkoleniowego

1. rejestracja na szkolenie: 8:00-8:30;
2. czas trwania szkolenia – 8 godzin dydaktycznych: 8:30-15:30, w tym przerwy podczas szkolenia: 2 przerwy po 15 minut, 1 przerwa 30-minutowa.
3. 15:30-16:00: podsumowanie szkolenia.

Harmonogram realizacji szkoleń

Szkolenie zostanie zrealizowane zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Zamawiającego i Wykonawcę, który będzie stanowił załącznik do zawartej umowy;

5. Uczestnicy szkoleń

Liczba grup szkoleniowych

1 grupa szkoleniowa.

Liczba uczestników

Maksymalnie 25 osób

Charakterystyka uczestników szkoleń

- Szkoleniu przewidziane jest dla pracowników oraz kadry kierowniczej Urzędu;
- Szkolenie adresowane jest do grupy zamkniętej audytorów wewnętrznych, o średnio-zaawansowanym poziomie wiedzy i doświadczenia w zakresie wymagań Systemu zarządzania jakością w zakresie przedmiotowego szkolenia.

Listy obecności

Zamawiający podczas każdego dnia szkolenia sprawdzi listy obecności na rozpoczęcie i zakończenie szkolenia.

6. Materiały szkoleniowe

1. Materiały szkoleniowe będą przygotowane w sposób poprawny merytorycznie, logicznie, stylistycznie i językowo, z dbałością o estetykę graficzną, będą

- przejrzyste od strony struktury, układu tekstu i treści, będą zawierały informację o autorze materiałów oraz miejsce na sporządzenie notatek podczas szkolenia;.
2. Polecane jest aby, prezentacja multimedialna wykorzystywana podczas szkolenia była dostępna cyfrowo – zgodnie z pkt. 13 OPZ.
 3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu jeden dodatkowy egzemplarz materiałów szkoleniowych w wersji papierowej do dokumentacji.
 4. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia długopis.
 5. Wykonawca przekaze Zamawiającemu materiały szkoleniowe w wersji papierowej dla wszystkich uczestników szkolenia oraz w wersji elektronicznej opatrzone klauzulą: „Materiały szkoleniowe wyłącznie do użytku służbowego pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie”, w celu ich przekazania pracownikom Urzędu. Elektroniczna wersja materiałów szkoleniowych powinna być dostępna cyfrowo (zgodnie z pkt. 13 OPZ – Dostępne cyfrowo dokumenty).

7. Certyfikaty

1. Wykonawca przygotowuje dla wszystkich uczestników certyfikaty w formie elektronicznej, które będą:
 - 1) zawierały informacje o zrealizowanym szkoleniu, co najmniej: imię i nazwisko uczestnika, program szkolenia, informację o terminie szkolenia oraz liczbie godzin dydaktycznych,
 - 2) poświadczały kompetencje audytora wewnętrznego Systemu zarządzania jakością wg wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015.
2. Certyfikaty zostaną przygotowane zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, na podstawie listy uczestników szkolenia, po zdanym egzaminie.
3. Certyfikaty w wersji elektronicznej zostaną przesłane do Zamawiającego po zdanym egzaminie przez uczestników, w zaszytym pliku, na adres mailowy Zamawiającego, w ciągu 7 dni roboczych od zakończenia szkolenia.

8. Egzamin

1. Zostanie przeprowadzony przez Wykonawcę w ostatnim dniu szkolenia, dla każdego uczestnika.
2. W przypadku niezdanego egzaminu, każdy uczestnik szkolenia będzie miał prawo do egzaminu poprawkowego, który odbędzie się w ciągu nie dłużej niż 14 dni roboczych od terminu pierwszego egzaminu.
3. Będzie uprawniał do otrzymania certyfikatu audytora wewnętrznego.

4. Zrealizowanie szkolenia i zdanie egzaminu, a także otrzymanie certyfikatu będzie potwierdzało kompetencje audytora wewnętrznego Systemu zarządzania jakością wg wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015.
5. Będzie zakończony sporządzeniem protokołu przez Wykonawcę, zawierającego imienne zestawienie wyników egzaminu. Protokół zostanie przesłany na adres e-mail Zamawiającego w formie elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym w pliku opatrzonym hasłem. Zostanie on przesłany Zamawiającemu w ciągu 5 dni roboczych od przeprowadzenia każdego z egzaminów.

9. Ocena szkolenia

Szkolenie, w tym jego prowadzenie przez trenera, zostanie ocenione przez uczestników, na potrzeby Zamawiającego.

10. Koszt realizacji usługi

1. koszt przeprowadzenia szkolenia należy wykazać w nadesłanej ofercie – formularz oferty;
2. koszt zawiera wszelką pracę Wykonawcy składającą się na przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia, w tym koszt wynagrodzenia trenera, przygotowania pytań egzaminacyjnych i przeprowadzenia egzaminu, przygotowaniu protokołu, przygotowania materiałów szkoleniowych i certyfikatów;
3. szkolenie stanowi element kształcenia zawodowego pracowników i będzie finansowane w 100 % ze środków publicznych;
4. w przypadku zastosowania zwolnienia z VAT w formularzu oferty należy podać cenę ze stawką zwolnioną z VAT; określenie prawidłowego opodatkowania świadczonych usług należy do sprzedawcy usługi;
5. koszt realizacji usługi nie ulegnie zmianie do końca trwania umowy.

11. Płatność

1. Zamawiający wypłaci Wykonawcy wynagrodzenie w kwocie nie wyższej niż wskazana w nadesłanej przez wybranego Wykonawcę ofercie;
2. płatność będzie dokonana na podstawie faktury/rachunku dostarczonego przez Wykonawcę do siedziby Zamawiającego w formie papierowej lub elektronicznej, w terminie 14 dni od doręczenia prawidłowo wystawionej faktury/rachunku;
3. Wykonawca jest uprawniony do dostarczenia faktury/rachunku za realizację szkolenia nie wcześniej niż po przeprowadzeniu szkolenia, przeprowadzeniu egzaminów i po dostarczeniu do siedziby Zamawiającego protokołu z egzaminów, certyfikatów w wersji elektronicznej, materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej oraz papierowej.

12. Etapy realizacji zamówienia

Realizacja przedmiotu zamówienia będzie obejmowała następujące etapy:

1. informacja o wyborze oferty;
2. okazanie dokumentów potwierdzających wykształcenie trenera/trenerów i akredytację Wykonawcy (możliwa forma online);
3. ustalenie terminu realizacji szkolenia;
4. podpisanie umowy zawierającej program szkolenia i harmonogram;
5. przesłanie przez Wykonawcę materiałów szkoleniowych;
6. przeprowadzenie szkolenia;
7. przeprowadzenie egzaminu;
8. dostarczenie protokołu i certyfikatów poświadczających kompetencje audytora wewnętrznego Systemu zarządzania jakością wg wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015;
9. dostarczenie faktury/rachunku.

13. Dostępne cyfrowo dokumenty – zalecane standardy

1. dokumenty przygotowujemy dla odbiorców o różnych możliwościach postrzegania, dlatego musimy dbać o ich dostępność dla każdego, w tym osób z niepełnosprawnościami, np. osób niewidomych i słabowidzących;
2. każdy dokument przygotowany dla potrzeb realizacji zamówienia należy opracować z należytą starannością (przygotowanie treści w sposób najlepszy z możliwych, z dbałością o poprawność pod względem treści i formy) zgodnie z zasadami:
 - użyteczności: treść jest użyteczna (potrzebna), gdy zwiększa skuteczność działania odbiorcy, pomaga załatwić jego sprawy, wykonać obowiązki, uniknąć konsekwencji;
 - istotności: treść jest istotna (przydatna), gdy może mieć rzeczywisty wpływ na decyzje informowanych bądź konsekwencje, jakim mogą podlegać;
 - rzetelności: treść jest rzetelna (solidna), jeśli obiektywnie i bezstronnie prezentuje stan rzeczy, odpowiada faktom, zawiera komplet informacji i jest zgodna ze stanem prawnym;
 - aktualności: treść jest aktualna, gdy przedstawiony w niej stan rzeczy istnieje albo obowiązuje w danej chwili;
 - spójności: treść jest spójna, jeśli wszystkie jej elementy są ze sobą logicznie powiązane, dotyczą tego samego tematu;
 - dostępności: treść jest dostępna, gdy może być postrzegana, przeglądana i rozumiana przez odbiorców, niezależnie od ich cech lub

niepełnosprawności, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu.

3. w dokumentach zalecane jest:

- używać czcionki dostępnej, tzw. bezszeryfowej, na przykład Calibri, Arial o wielkości co najmniej 11 pkt;
- stosować interlinię „wielokrotną” z odstępem między 1,08 – 1,3 i zachowywać między akapitami odstęp wielkości 10-12 punktów;
- ustawić lewy margines szerszy od marginesu z prawej strony;
- dzielić tekst na akapity i części zatytułowane nagłówkami;
- stosować do 80 znaków w wierszu;
- wyrównać tekst do lewej krawędzi (nie należy justować tekstu);
- stosować wyrazy bez podziału (nie dzielić wyrazów);

- wykorzystać listę z punktoremami lub numerowaną, jeżeli stosujemy wyliczenie;
- wybierać wysoki kontrast czcionki do tła;
- umieszczać opis alternatywny do wszystkich elementów graficznych;
- prezentować dane w formie tabelarycznej tylko jeżeli to konieczne – należy tworzyć wyłącznie proste tabele;
- oznaczyć wiersz nagłówkowy lub kolumnę nagłówkową w tabeli;
- unikać wstawiania niezrozumiałych hiperłączy (i opisywać odnośniki);
- wpisać tytuł i autora dokumentu w menu Plik, w zakładce Informacje, w sekcji Właściwości, w polu Tytuł i Autor;

4. prezentacje multimedialne wykorzystywane podczas szkolenia powinny być przygotowane zgodnie z zasadami dostępności, m.in. odpowiedni rodzaj i wielkość czcionki, zachowany kontrast tekstu i tła, wolno zmieniające się slajdy, bez dodatkowych efektów wizualnych itd.;

5. prezentowane materiały wideo powinny być opatrzone napisami;

6. obowiązki związane z zapewnieniem dostępności określa Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (Dz. U. 2020 poz.1062).