

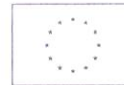


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Warszawa, dnia 25 maja 2010 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

Al. Ujazdowskie 11
00-950 WARSZAWA Skr. Pocz. 33
Centrala tel. 521-28-88

BDG-II-3820-10/10

DO WYKONAWCÓW

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na Organizację i przeprowadzenie 16 szkoleń o charakterze zamkniętym dla 240 pracowników punktów obsługi interesantów w sądach z zakresu obsługi interesantów oraz asertywnej komunikacji wobec interesantów (tj. osób kierujących się do jednostek sądownictwa powszechnego).

Projekt „Ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości” Priorytet V „Dobre rządzenie” Program Operacyjny „Kapitał Ludzki 2007-2013”, zadanie 4 „Rozwój sieci punktów obsługi interesantów”.

Znak sprawy postępowania nadany przez Zamawiającego: **BDG-II-3820-10/10**.

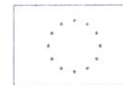
Ministerstwo Sprawiedliwości, jako zamawiający w przedmiotowym postępowaniu, działając zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r., Nr 223, poz. 1655 z późn. zm) – zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1 ustawy, przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie nr 1:

Czy warsztaty 3-dniowe mają odbywać się w pracowniach komputerowych? Czy mogą odbywać się w zwykłej Sali wykładowej, a w prezentacji multimedialnej oraz materiałach szkoleniowych będą przedstawione zagadnienia technik informatycznych?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga, aby zajęcia warsztatowe odbywały się w pracowniach komputerowych. Zgodnie z §6 ust. 1 lit. a załącznika nr 5 (Wzór umowy) do specyfikacji istotnych warunków zamówienia - zwanej dalej „SIWZ”, wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Sali szkoleniowej o powierzchni minimum 2m² na osobę wraz z niezbędnym wyposażeniem technicznym do prowadzenia szkoleń (m.in. tablicę flipchartową, laptop do prezentacji multimedialnych) z wyjątkiem rzutnika multimedialnego, który zapewni zamawiający. Zagadnienia technik informatycznych mogą być przedstawione w prezentacji multimedialnej oraz materiałach szkoleniowych.



Pytanie nr 2:

Jakie elementy powinien zawierać program warsztatów, skoro wskazują Państwo w SIWZ na miękkie zagadnienia oraz dodana jest informacja o zastosowaniu technik informatycznych (aplikacji komputerowych)? Jakie elementy powinny zostać w praktyce przećwiczone na komputerach?

Odpowiedź:

Program warsztatów został określony w rozdziale III pkt 1 Moduł II SIWZ. We wskazanym tam zakresie tematycznym zawarte zostało m.in. wykorzystywanie nowych technik ułatwiających załatwianie sprawy. Zamawiający uznaje, że jedną z tych technik jest również umiejętność zastosowania technik informatycznych przy udzielaniu odpowiedzi klientom sądu.

Pytanie nr 3:

Czy przez zastosowanie technik informatycznych rozumieją Państwo zastosowanie w programie warsztatów elementów pisemnej obsługi klientów, np. poprzez formułowanie korespondencji, pism, e-maili?

Odpowiedź:

Tak.

Pytanie nr 4:

Czy równocześnie może odbywać się kilka szkoleń różnych grup?

Odpowiedź:

Zgodnie z rozdziałem III pkt 1 SIWZ zajęcia w formie seminarium (Moduł I i III) odbywać się będą jednocześnie dla dwóch grup. Czyli w tym samym seminarium uczestniczą pracownicy z dwóch grup 15 osobowych, czyli łącznie 30 osób. Natomiast zajęcia warsztatowe powinny być tak zorganizowane, aby brali w nich udział pracownicy jednej 15 osobowej grupy. Nie ma natomiast przeciwwskazań, aby w jednym czasie odbywały się zajęcia warsztatowe oddzielnie dla kilku grup 15 osobowych. Zachowane muszą być oczywiście wymogi wskazane w SIWZ, m.in. odpowiednio wyposażona sala dla każdej z grup (15 osobowej w przypadku warsztatu i 30 osobowej w przypadku seminarium), przynajmniej dwóch wykładców na zajęciach dla każdej z grup 15 osobowych prowadzących warsztaty.

Pytanie nr 5:

Pytanie dotyczące treści Zał. Nr 1 do umowy – opis przedmiotu zamówienia:

Proszę o doprecyzowanie zapisu pkt V Liczebność grup, pkt 2: „Zajęcia w formie warsztatów obejmujące zastosowanie technik informatycznych (aplikacji komputerowych) sporządzanie informacji użytecznych dla klienta , specyfikacja obsługi szczególnie wymagającego klienta” (...).

Co Zamawiający rozumie pod pojęciem zastosowanie technik informatycznych? Czy wykonawca w czasie organizacji i prowadzenia zajęć warsztatowych ma zapewnić sprzęt komputerowy? Jeśli tak to w jakiej ilości i o jakich parametrach technicznych?

Jednocześnie pragnę zwrócić uwagę, iż Załącznik nr 5 do SIWZ, §6 pkt 1 a) także nie precyzuje tej kwestii.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOLECZNY



Odpowiedź:

Przez pojęcie „zastosowanie technik informatycznych” zawarte w pkt V ppkt 2 opisu przedmiotu zamówienia – zwanego dalej „OPZ”, zamawiający rozumie przeprowadzenie warsztatów, w których techniki komunikacji z klientem wymienione w pkt. VII moduł II OPZ (m.in. sposoby argumentacji, skuteczna komunikacja, „oblaskawianie interesanta”) zostaną wykorzystane również przy udzielaniu pisemnych odpowiedzi redagowanych przy użyciu komputera lub wysyłanych pocztą elektroniczną przez pracowników punktów obsługi interesantów.

Nie chodzi tu o naukę obsługi programów komputerowych.

Zgodnie z §6 ust. 1 lit a załącznika nr 5 do SIWZ (Wzór umowy) wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia sali szkoleniowej o powierzchni minimum 2m² na osobę wraz z niezbędnym wyposażeniem technicznym do prowadzenia szkoleń (m.in. tablicę flipchartową, laptop do prezentacji multimedialnych) z wyjątkiem rzutnika multimedialnego, który zapewni zamawiający. Wykonawca nie ma obowiązku zapewnić sprzętu komputerowego oddzielnie dla każdego uczestnika szkolenia w celu przeprowadzenia szkolenia.

Termin, miejsce oraz godziny składania i otwarcia ofert pozostają bez zmian.

Wyjaśnienia treści SIWZ są wiążące dla wszystkich wykonawców.

Z upoważnienia
Dyrektora Generalnego
Ministerstwa Sprawiedliwości



Piotr Malinowski