

0000-BZZ.152.59.2019

Adresat:  
Wszyscy zainteresowani

**Ogłoszenie o zamówieniu**  
(dostawa/usługa/roboty budowlane)

dot. przygotowania i przeprowadzenia szkolenia z zakresu:

„Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej.” w dniu 26 listopada 2019 r.

.....  
(dostawa/usługa/roboty budowlane)

1.	<b>Nazwa i adres Zamawiającego:</b>	
		Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego - Centrala, Al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa
2.	<b>Opis przedmiotu zamówienia:</b>	
	Tematyka szkolenia:	Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej.
	Termin wykonania:	26 listopada 2019 r.
	Czas trwania:	26 listopada 2019 r. 8 godz.* (8:30-15:40) * 1 godz. dydaktyczna= 45 min.
	Miejsce szkolenia:	Centrala KRUS, Al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa
	Liczba uczestników kursu:	50 osób
	Uczestnicy kursu:	Dyrektorzy Oddziałów Regionalnych KRUS, kierownicy pionów prewencji w Oddziałach Regionalnych KRUS, pracownicy pionów prewencji w KRUS
2.1	Warunki gwarancji	nie dotyczy
2.2	Warunki płatności	przelew – po szkoleniu i przekazaniu pre – i post -testów, 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury
2.3	Warunki dostawy (miejsce)	Centrala KRUS, Al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa

2.4	Inne szczegółowe wymagania Zamawiającego	<p>1) program szkolenia (do dalszych ewentualnych uzgodnień), uwzględniający, co najmniej poniższe zagadnienia:</p> <p><b>1. Wprowadzenie do szkolenia</b></p> <p><b>2. Klient w administracji publicznej</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charakterystyka i oczekiwania klientów KRUS – współczesnych rolników,</li> <li>- Wpływ obsługi klienta na budowanie dobrego wizerunku urzędu,</li> <li>- Na czym polega budowanie wizerunku urzędu przez dział obsługi klienta?</li> <li>- Statystyka informacji – ile osób przekaze opinię pozytywną vs negatywną?</li> <li>- Studium przypadku – ćwiczenie grupowe.</li> </ul> <p><b>3. Rola komunikacji werbalnej w obsłudze klienta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zasady komunikacji z klientem urzędu,</li> <li>- Komunikacja werbalna vs niewerbalna,</li> <li>- Programatory lingwistyczne,</li> <li>- Baza słów, które warto używać (obniżające poziom stresu, emocji, agresji itp.)</li> <li>- Baza słów, których należy unikać (generujące spirale konfliktu)</li> <li>- Definiowanie pojęć,</li> <li>- Zamglenie pojęć,</li> <li>- Ćwiczenie w podgrupach „Obsługa klienta”,</li> <li>- Efektywna rozmowa telefoniczna,</li> <li>- Standardy profesjonalnej rozmowy telefonicznej z klientem urzędu,</li> <li>- Udzielanie informacji przez telefon,</li> <li>- Trudne sytuacje podczas telefonicznej obsługi klienta,</li> <li>- Rozmowa telefoniczna – ćwiczenie w podgrupach.</li> </ul> <p><b>4. Rola komunikacji niewerbalnej w obsłudze klienta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wpływ wizerunku na skuteczność obsługową,</li> <li>- Profesjonalny wizerunek urzędnika – czyli jaki?,</li> <li>- Znaczenie pierwszego wrażenia w kontakcie z klientem urzędu,</li> <li>- Gestykulacja i postawa ciała,</li> <li>- Modułacja głosem a budowanie wizerunku i podkreślanie istotnych kwestii,</li> <li>- Komunikacja niewerbalna w kontakcie telefonicznym,</li> <li>- Zmiana tempa wypowiedzi – technika przyciągania uwagi,</li> <li>- Dopasowanie głosu do odbiorcy,</li> <li>- Sposoby reakcji głosem na trudną sytuację podczas rozmowy telefonicznej</li> </ul> <p><b>5. Rozwiązywanie spraw i trudności klienta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nastawienie proklienckie,</li> <li>- Badanie potrzeb klienta urzędu,</li> </ul>
-----	--	--

- Skrypty rozmów i zachowań w rozwiązywaniu spraw klientów urzędu,
- Rodzaje obiekcji ze strony klientów i praktyczne radzenie sobie z nimi,
- Dlaczego nie warto bać się obiekcji ze strony klientów?
- Ćwiczenie radzenia sobie z obiekcjami w podgrupach.

#### **6. Trudne sytuacje w obsłudze klienta urzędu**

- Identyfikacja trudności
- Radzenie sobie z klientem przejmującym kontrolę nad rozmową, roszczeniowym, nastawionym na „nie”, agresywnym, nie mającym czasu,
- Style reagowania na sytuacje trudne
- Autodiagnoza własnego stylu reagowania na sytuacje trudne,
- Action plan – co mogę zmienić?
- Najczęstsze błędy oraz sposoby ich unikania i naprawiania,
- Poligon trudnych sytuacji – ćwiczenie w podgrupach.

#### **7. Style społeczne – typologia klientów pod kątem trudnych sytuacji**

- Koncepcja stylów społecznych Grega Morgenthama,
- Autodiagnoza własnego stylu społecznego ,
- Wskaźniki behawioralne – jak rozpoznać typ społeczny u klienta urzędu,
- Skale oceny – asertywność i spontaniczność,
- Znaczenie inteligencji emocjonalnej,
- Feedback – co mogę zmienić, aby być skuteczniejszym na poziomie komunikacyjnym?
- Stworzenie skryptów działania w sytuacji kontaktu z danym typem klienta,
- Zamiana nawyków przeszkadzających w nawyki wspomagające obsługę klienta.


#### **8. Asertywność w obsłudze klienta urzędu**

- Czym jest asertywność – burza mózgów
- 4 postawy na skalach asertywności: postawa asertywna, postawa uległa, postawa agresywna, postawa manipulacyjna
- Umieszczenie siebie na skali asertywności (test autodiagnostyczny),
- Asertywna odmowa i prośba - zasady konstrukcji
- Techniki (zdarłej płyty, parafrazy sytuacyjnej, odnoszenia do własnych uczuć),
- Odróżnienie prośby od polecenia,
- Asertywna reakcja na krytykę,
- Psychologiczne podłoże krytyki,
- Przekazywanie niekorzystnych informacji w sposób asertywny,
- Scenki sytuacyjne – ćwiczenie w podgrupach.

		<p><b>9. Radzenie sobie ze stresem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Główne czynniki stresotwórcze w obsłudze klienta ,</li> <li>- Przyczyny i symptomy stresu,</li> <li>- Techniki wspomagające odporność na stres,</li> <li>- Metody redukcji stresu: techniki relaksacyjne, techniki oddechow.</li> </ul> <p>Wykonawca przy opracowywaniu programu szkolenia powinien uwzględnić specyfikę działalności KRUS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) szkolenie zostanie przeprowadzone przez wykwalifikowanego/ych wykładowcę/ów posiadającego/ych kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia – na podstawie programu/harmonogramu zatwierdzonego przez Zamawiającego,</li> <li>3) szkolenie zostanie przeprowadzone w formie prezentacji połączonej z wykładem oraz zajęciami praktycznymi o charakterze warsztatowym (praktyczne przykłady, ćwiczenia), a także analizą problemów zgłaszanych przez uczestników szkolenia,</li> <li>4) Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przekazania w pierwszym dniu szkolenia materiałów szkoleniowych:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) w wersji papierowej dla każdego uczestnika szkolenia</li> <li>b) w wersji papierowej (1 egz.) dla Zamawiającego</li> </ol> </li> <li>5) Wykonawca przygotowuje i przekaże materiały biurowe/piśmiennicze (teczka, długopis, notatnik) dla każdego uczestnika szkolenia,</li> <li>6) Wykonawca zapewni bezpłatne konsultacje (e-mail, telefoniczne) w okresie 14 dni roboczych po zakończonym szkoleniu,</li> <li>7) Wykonawca wystawi i przekaże zaświadczenia/certyfikaty ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika szkolenia, oraz dostarczy po szkoleniu dla Zamawiającego odpisy wydanych zaświadczeń</li> <li>8) Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi sprawdzian wiedzy (imienny test lub sprawdzian pisemny – treść do uzgodnienia z Zamawiającym, zawierający min 10 pytań) na początku i po zakończeniu szkolenia, który pozwoli na ocenę czy zagadnienia omówione podczas szkolenia podniosły wiedzę uczestników oraz sporządzi i prześle w ciągu 5 dni roboczych (po szkoleniu) imienną informację zbiorczą o wynikach sprawdzianu na potrzeby Zamawiającego.</li> <li>9) Wykonawca pokrywa koszty transportu, noclegu oraz wyżywienia swojego wykładowcy/wykładowców.</li> </ol>
3.	<b>Termin wykonania zamówienia:</b>	
	Termin wykonania zamówienia:	26 listopada 2019 r. 8 godz.* (8:30-15:40) * 1 godz. dydaktyczna= 45 min

4.	<b>Kryteria oceny ofert:</b>	
	Kryteria oceny ofert:	<p>Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty na podstawie załączonej karty oceny złożonych ofert.</p> <p>Ocena ofert odbywa się w systemie punktowym – punkty przyznawane za każde kryterium zostaną zsumowane i stanowiąc będą ocenę końcową dla poszczególnych ofert. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów.</p>
5.	<b>Sposób przygotowania oferty oraz miejsce i termin składania ofert:</b>	
	Ofertę należy złożyć:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) osobiście w siedzibie: .....</li> <li>2) przesłać na adres: .....</li> <li>3) faxem na numer: .....</li> <li>4) w wersji elektronicznej na e-mail: <a href="mailto:zsl@krus.gov.pl">zsl@krus.gov.pl</a> w nieprzekraczalnym terminie: do dnia <b>19 listopada 2019 r. do godz. 14:00</b></li> </ol> <p>Oferty otrzymane po terminie składania ofert nie będą poddawane ocenie.</p>
	Do oferty muszą być dołączone następujące dokumenty:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) wypełniony i podpisany formularz oferty;</li> <li>b) parafowany wzór umowy;</li> <li>c) podpisana klauzula informacyjna RODO,</li> <li>d) inne dokumenty: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) załącznik nr 1 – oświadczenie Wykonawcy dot. doświadczenia firmy dot. ilości zrealizowanych szkoleń z przedmiotowego zakresu, w okresie ostatniego roku*,</li> <li>2) załącznik nr 2 – oświadczenie Wykonawcy dot. doświadczenia wskazanego wykładowcy/trenera w zakresie ilości zrealizowanych szkoleń w przedmiotowym zakresie, w okresie ostatniego roku*,</li> <li>3) załącznik nr 3 - szczegółowy program szkolenia**,</li> <li>4) załącznik nr 4 – szczegółowa informacja o wykładowcy/cach ***,</li> <li>5) inne informacje – szczegóły organizacyjne szkolenia tj. m.in. informacja o metodach szkoleniowych.</li> </ol> </li> </ol> <p>* w przypadku braku oświadczeń (załącznik nr 1 i nr 2) Wykonawcy nie zostaną przyznane punkty,  ** w przypadku braku szczegółowego programu szkolenia (załącznik nr 3) lub braku w programie wymaganych zagadnień oferta nie będzie podlegała ocenie,  *** w przypadku braku szczegółowej informacji o wykładowcy/cach oferta nie będzie podlegała ocenie</p>
6.	<b>Termin związania ofertą:</b>	
	Termin związania ofertą wynosi:	6 dni

7.	<b>Załączniki do niniejszego ogłoszenia/formularza:</b>	
	Załączniki do niniejszego ogłoszenia/formularza:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wzór umowy,</li> <li>2) klauzula informacyjna RODO</li> <li>3) formularz oferty (przy określaniu kosztu szkolenia proszę wziąć pod uwagę fakt, iż usługi szkoleniowe finansowane są przez C/KRUS ze środków publicznych),</li> <li>4) karta oceny złożonych ofert,</li> <li>5) oświadczenia Wykonawcy.</li> </ol>
8.	<b>Inne:</b>	
	Inne:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w myśl art. 66 KC, jak również nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów PZP oraz nie stanowi zobowiązania C/KRUS do przyjęcia którejkolwiek z ofert.</li> <li>2. C/KRUS zastrzega sobie prawo do anulowania przedmiotowego postępowania bez podania przyczyny.</li> </ol>

DYREKTOR  
Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi  
  
mgr Grażyna Szymańska

.....  
(pieczęć wykonawcy)

## FORMULARZ OFERTY

dot. przygotowania i przeprowadzenia szkolenia nt.  
„Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej.”  
w dniu 26 listopada 2019 r.

1. Nazwa (firma) oraz adres Wykonawcy:

.....  
.....

NIP: .....

REGON: .....

2. Kalkulacja cenowa Wykonawcy za realizację całości przedmiotu zamówienia:

1) oferujemy wykonanie całości przedmiotu zamówienia:

- za cenę netto: ..... zł,
- a wraz z należnym podatkiem VAT w wysokości ..zw.. % za cenę brutto: ..... zł\*;

2) przedmiot zamówienia ..... (jest objęty/nie jest objęty) odwrotnym obciążeniem VAT.

3. Oferujemy termin realizacji zamówienia w terminie: **26 listopada 2019 r.**

4. Oświadczamy, że posiadamy odpowiednią wiedzę, doświadczenie i dysponujemy stosowną bazą do wykonania przedmiotu umowy.

5. Oświadczamy, iż zapoznaliśmy się z opisem przedmiotu zamówienia oraz wymogami Zamawiającego i nie wnosimy do nich żadnych zastrzeżeń.

6. Oświadczam, iż wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>1</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio zostały pozyskane w celu ubiegania się o udzielenie niniejszego zamówienia<sup>2</sup>.

7. Załącznikami do niniejszego formularza oferty stanowiącymi integralną część oferty są:

- 1) parafowany wzór umowy;
- 2) podpisana klauzula informacyjna;
- 3) .....
- 4) .....

Miejscowość..... dnia .....2019 roku.

.....  
(pieczęć i podpis osoby uprawnionej  
do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenie dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz.Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

<sup>2</sup> W przypadku gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia Wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

**Karta ocen złożonych ofert  
na szkolenie w dniu 26 listopada 2019 r.  
„Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej.”**

Lp.	Nazwa wykonawcy	Czy przedstawiony program zawiera wymagane zagadnienia (program bez wymaganych zagadnień nie będzie podlegał ocenie)	Liczba zrealizowanych szkoleń przez Wykonawcę  liczona wg wzoru: KF=oferta oceniana-licz. zrealiz. szkoleń przez Wykonawcę x 10 najwyższa liczba zrealiz. szkoleń przez Wykonawców	Liczba zrealizowanych szkoleń przez wskazanego wykładowcę/trenera  liczona wg wzoru: KW=oferta oceniana-licz. zrealiz. szkoleń przez wykł./trenera x 10 najwyższa liczba zrealiz. szkoleń przez wykł./trenera	Cena za wykonanie całości przedmiotu zamówienia (podana przez Wykonawcę w zł brutto)		łącznie liczba przyznanych punktów	Inne uwagi, spostrzeżenia, propozycje
					liczona wg wzoru: KC=najniższa cena z ocenianych ofert x 80 cena oferty ocenianej			
1.		TAK/NIE						
2.								
3.								
4.								
5.								

Warszawa, dnia .....

.....  
(podpis Dyrektora Biura/ kierującego Zespołem)



## Klauzula informacyjna dla uczestników postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej RODO) informuję, iż:

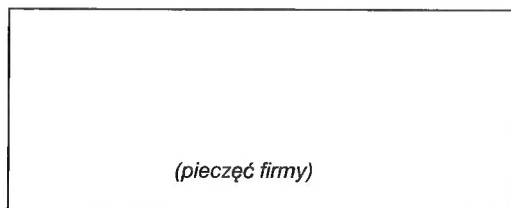
1. Administrator danych	Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego Al. Niepodległości 190 00-608 Warszawa którą reprezentuje Prezes Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych	poczta elektroniczna na adres e-mail: iod@krus.gov.pl poczta tradycyjna na adres: Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”,
3. Cele przetwarzania danych	przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego 0000-BZZ.152.59.2019
4. Podstawa przetwarzania danych	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, nakładających obowiązki prawne na administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit c RODO):<ul style="list-style-type: none"><li>• ustawa z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych,</li><li>• rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakie może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia,</li><li>• ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach,</li></ul></li><li>➤ w związku z koniecznością wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);</li></ul>
5. Prawnie uzasadniony cel realizowany przez administratora (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO)	nie dotyczy
6. Odbiorcy danych	dane osobowe przetwarzane w związku z realizacją zamówień publicznych mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich odbioru zgodnie z przepisami prawa, w szczególności ustawy prawo zamówień publicznych, zgodnie z którą postępowanie o udzielenie zamówienia jest jawne oraz ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do

	<p>informacji publicznej;  dane osobowe mogą być przekazywane do podmiotów przetwarzających dane w imieniu administratora danych osobowych, posiadających uprawnienia do ich przetwarzania;</p>
7. Czy dane będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej?	<p>dane osobowe przetwarzane w związku z przeprowadzeniem zamówienia publicznego nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;</p>
8. Okres, przez który będą przetwarzane dane osobowe	<p>dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy prawo zamówień publicznych, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z tejże umowy.</p> <p>Dane osobowe zawarte w dokumentacji księgowej i podatkowej będą przechowywane przez okresy wymagane w przepisach szczególnych.</p> <p>Ponadto okresy przechowywania danych osobowych wynikają z okresów przechowywania dokumentacji archiwalnej, które wynikają z przepisów wewnętrznych obowiązujących w Kasie, to jest w szczególności <i>Jednolity rzeczowy wykaz akt Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego</i> stanowiący załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 10 Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z dnia 25 czerwca 2014 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. Urz. KRUS z 2014 r. poz. 12) oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności rozporządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 246 ze zm.).</p>
9. Prawa osoby, której dane są przetwarzane	<p>a) żądania dostępu do swoich danych osobowych (W przypadku, gdy wykonanie obowiązków, o których mowa w art. 15 ust. 1–3 RODO, wymagałoby niewspółmiernie dużego wysiłku, zamawiający może żądać od osoby, której dane dotyczą, wskazania dodatkowych informacji mających na celu</p>

	<p>sprecyzowanie żądania, w szczególności podania nazwy lub daty postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a w przypadku postępowania zakończonego - sprecyzowanie nazwy lub daty zakończonego postępowania o udzielenie zamówienia,</p> <p>b) żądania sprostowania i uzupełnienia danych osobowych (skorzystanie z prawa do sprostowania lub uzupełnienia nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Prawo zamówień publicznych oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników,</p> <p>c) żądania usunięcia przetwarzanych danych osobowych, jeżeli podstawą przetwarzania nie jest obowiązek prawny,</p> <p>d) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (wystąpienie z tym żądaniem nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego),</p> <p>e) w zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na podstawie umowy w myśl art. 6 ust. 1 lit. b) RODO ma Pani/Pani prawo do przeniesienia danych, to jest prawo otrzymania od Kasy Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Pani/Panu przysługuje prawo przesłania tych danych innemu administratorowi danych lub zażądania, aby Kasa przesłała te dane do innego administratora. Zrobienie tego jest możliwe tylko, jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe.</p> <p>f) ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących, narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych;</p>
<p>10. Z czego wynika konieczność podania danych osobowych oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania</p>	<p>przepisy prawa wskazane w rubryce 4</p>

11. Konsekwencje niepodania danych osobowych	podanie danych osobowych w związku udziałem w postępowaniu o zamówienia publiczne nie jest obowiązkowe, ale może być warunkiem niezbędnym do wzięcia w nim udziału
12. Czy dane osobowe będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podawania decyzji, w tym profilowania	nie

Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego zobowiązany jest oświadczyć na formularzu ofertowym, że spełnia obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał.



### Oświadczenie Wykonawcy

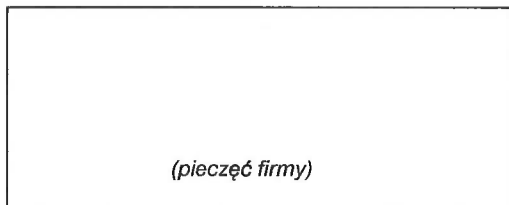
Oświadczamy, że w okresie ostatniego roku\* tj. od X.2018 r. – do X.2019 r. nasza firma zrealizowała usługi polegające na przygotowaniu i przeprowadzeniu szkoleń z przedmiotowego zakresu dla ..... podmiotów zewnętrznych.

(prosimy podać liczbę szkoleń)

\_\_\_\_\_  
(miejsowość, data)

\_\_\_\_\_  
(podpis Wykonawcy)

\* jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie



### Oświadczenie Wykonawcy

Oświadczamy, że w okresie ostatniego roku\* tj. od X.2018 r. – do X.2019 r. wskazany wykładowca/trener\*\* zrealizował usługi polegające na przygotowaniu i przeprowadzeniu szkoleń z przedmiotowego zakresu dla ..... podmiotów zewnętrznych.

(prosimy podać liczbę szkoleń)

\_\_\_\_\_  
(miejsowość, data)

\_\_\_\_\_  
(podpis Wykonawcy)

\* jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie

\*\* ewentualna zmiana wykładowcy/trenera będzie wymagała doświadczenia na podobnym, jednak nie mniejszym poziomie