

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia – część 1

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług doradztwa ogólnobiznesowego. Usługi doradztwa ogólnobiznesowego prowadzone będą w ramach projektów:

1. Dobry Czas na Biznes KOM 2 (Krakowski Obszar Metropolitalny)
2. Czas na Biznes II

Proces doradztwa obejmuje w szczególności:

- przeprowadzenie indywidualnej diagnozy potrzeb w zakresie prowadzenia i zarządzania działalnością gospodarczą, mającej na celu w szczególności identyfikację problemu,
- wyniki diagnozy potrzeb - opisane szczegółowo w karcie doradczej, z uwzględnieniem luki kompetencyjnej Grantobiorcy oraz opisu udzielonego wsparcia mającego na celu podniesienie kompetencji Grantobiorcy i będącego odpowiedzią na zidentyfikowane potrzeby wynikające z diagnozy.
- wspólne z Grantobiorcą przeanalizowanie możliwości rozwiązania problemu, wyznaczone cele powinny być zrozumiałe i jasne dla uczestnika projektu oraz pozwalać na ocenę w przyszłości czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych,
- zakres tematyczny doradztwa nie może sprowadzać się do przekazania ogólnych założeń dotyczących rejestrowania i prowadzenia działalności gospodarczej.

Przedmiot usługi:

Usługa doradztwa indywidualnego dla Grantobiorców projektu (nowo utworzonych przedsiębiorstw, którzy otrzymali wsparcie na założenie działalności gospodarczej) polegające na wypracowaniu wspólnie z uczestnikiem rozwiązań zaistniałych lub potencjalnych trudności w prowadzeniu działalności gospodarczej. Wypracowanie rozwiązania powinno być poprzedzone analizą problemu, szukaniem przyczyn i możliwych rozwiązań zdiagnozowanego problemu.

Oferowane usługi powinny stanowić realną pomoc dla osób, które prowadzą działalność gospodarczą stosunkowo krótko. Celem doradztwa (połączonego z innymi formami wsparcia) jest zwiększenie przeżywalności utworzonych firm, ugruntowanie pozycji rynkowej oraz zwiększenie potencjału tworzenia nowych miejsc pracy.

Wykonawca usługi doradczej określa i przedstawia Grantobiorcy metody pracy, adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi, zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te muszą być dokumentowane przez Wykonawcę w karcie doradczej z odniesieniem do zapisów źródłowych (np. korespondencja, opracowanie, analiza, przekazane materiały).

Co do zasady doradztwo udzielane jest w formie bezpośredniego spotkania z doradcą. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy rozwiązanie problemu nie wymaga spotkania i uczestnik projektu wyrazi zgodę na taką formę, część usługi na rzecz indywidualnego Grantobiorcy, może być świadczona pośrednio, tj. za pomocą poczty elektronicznej, wideokonferencji, czy telefonicznie. Wykonawca ma obowiązek dbać o jak najwyższą jakość i doskonalenie realizowanych w projekcie usług.

Na potrzeby skalkulowania ceny oferty należy przyjąć 100% świadczenia usług doradczych w formie bezpośrednich spotkań doradcy z Grantobiorcą. Wykonawca przy kalkulacji oferty określa cenę uwzględniającą wszystkie koszty i opłaty, w szczególności opłatę handlową oraz ewentualne rabaty i upusty w tym:

- koszt wynajmu sal na doradztwo odpowiedniej do zrealizowania usług,
- koszty dojazdu doradców na spotkania doradcze w miejscu ich realizacji,
- druk materiałów na doradztwo i sprawozdawczość z realizacji usług,
- koszt zużycia materiałów biurowych

Zamawiający zastrzega sobie możliwość kontrolowania poziomu usług doradczych poprzez działania monitorujące, kontrolujące oraz przeprowadzanie ankiet ewaluacyjnych.

Miejsce realizacji usług:

1. Dobry Czas na Biznes KOM 2: Kraków i/lub na obszarze Krakowskiego Obszaru Metropolitalnego (powiat: krakowski, bocheński, miechowski, myślenicki, proszowicki, wielicki),
2. Czas na Biznes II: Wadowice i/lub na obszarze powiatu wadowickiego.

Usługi doradcze świadczone będą w salach zapewnionych przez Wykonawcę.

Sale, w których będą świadczone usługi doradcze, muszą zapewniać poufność informacji wymienianych między klientem a doradcą. Standard oraz wyposażenie muszą odpowiadać przeciętnym normom rozpowszechnionym w praktyce świadczenia usług doradczych.

Kwestie BHP dotyczące metrażu pomieszczeń pracy reguluje rozporządzenie <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971290844/O/D19970844.pdf> szczegółowo opisane zostały w § 15 oraz § 19.

Na każdego z pracowników zatrudnionych w pomieszczeniu pracy stałej powinno przypadać co najmniej 13m³ wolnej objętości pomieszczenia oraz co najmniej 2m² wolnej powierzchni podłogi (niezajętej przez urządzenia techniczne).

Par. 19 Wymagana wysokość pomieszczeń – dla biur to wymóg 3m.

Równie ważne powinno być **oświetlenie**: dostęp do światła dziennego i sztucznego, zgodnie z polskimi normami. Normą dla oświetlenia elektrycznego jest PN-EN 12464-1:2012 Światło i oświetlenie - Oświetlenie miejsc pracy - Część 1: Miejsca pracy we wnętrzach.

Doradztwo obejmuje w szczególności:

Doradztwo biznesowe, w ramach którego mieści się zarówno realizacja planu ugruntowania pozycji firmy na rynku, jak i szybka reakcja na zidentyfikowane problemy. Celem usługi doradczej dla przedsiębiorcy będzie rozwiązanie lub przedstawienie propozycji rozwiązania konkretnego problemu a efektem doradztwa będzie opracowanie i/lub wdrożenie określonych usprawnień i działań w obszarze objętym usługą doradztwa.

Doradca zobowiązany jest każdorazowo niezwłocznie po zrealizowaniu usługi doradztwa po zalogowaniu na koncie uczestnika projektu w systemie informatycznym projektu MiRPU – Monitoring & Reporting for EU Funded Projects wypełnić Kartę Doradztwa zgodnie z instrukcją wypełniania Karty Doradztwa (Karta doradztwa wraz z instrukcją - według wzoru stanowiącego załącznik do umowy). Niedopełnienie obowiązku rejestracji usługi w systemie MiRPU lub na Karcie Doradztwa będzie równoznaczne z niewykonaniem usługi doradczej.

Usługi doradcze powinny być realizowane w sposób zapewniający odpowiednią jakość wsparcia. W Małopolsce stworzono system zapewnienia jakości, w ramach którego instytucje mogą uzyskać znak jakości Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES). W sytuacji, gdy usługi świadczone będą przez Wykonawcę nieposiadającego znaku jakości MSUES obejmującego usługi doradcze, usługi doradcze w ramach niniejszego zamówienia muszą spełniać minimalne wymagania jakościowe opisane w Standardzie Usług Projektu realizowanego w ramach poddziałania 8.3.1 Wsparcie na zakładanie działalności gospodarczej w formie dotacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego 2014 – 2020, który stanowi załącznik nr 12 do Regulaminu konkursu nr RPMP.08.03.01-IP.02-12-092/17.

Wymagania wobec Doradcy:

- posiada wykształcenie w zakresie świadczonej usługi doradczej: studia zawodowe/ magisterskie lub studia podyplomowe,
- posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą,
- posiada udokumentowany dorobek zawodowy adekwatny do problematyki świadczonego doradztwa: minimum 200 udokumentowanych godzin wyświadczonych usług doradczych.

Ponadto doradca:

- potrafi rozpoznać potrzeby i problemy biznesowe uczestnika oraz jego potencjał biznesowy i w oparciu o nie przygotować proces doradztwa oraz przeprowadzić ocenę tego procesu,
- potrafi doradzać w procesie planowania strategicznego, tworzenia planu rozwoju, działań marketingowych, planu finansowego,
- potrafi wesprzeć w procesie negocjacji z klientami, partnerami, dostawcami, personelem,
- potrafi zidentyfikować czynniki ryzyka, jak też i wybrać strategię reagowania na ryzyko
- potrafi rozwiązać trudne sytuacje podczas procesu doradczego w sposób konstruktywny dla procesu rozwiązywania problemu,
- posiada umiejętności techniczne wymagane przy realizacji danej usługi (np. znajomość programów komputerowych, umiejętność wyszukiwania potrzebnych formularzy, itp.),

Wymagania wobec Wykonawcy:

- równoległe świadczenie usługi doradczej przez minimum 15 doradców spełniających kryteria
- organizacja pracy doradców
- prowadzenia harmonogramu pracy doradców
- terminowa realizacja usług doradczych dla Grantobiorców skierowanych przez Zleceniodawcę
- zapewnienie świadczenia usługi zgodnie ze standardem i niezwłoczne wdrażanie działań doskonalących w przypadku zgłaszanych reklamacji i uwag

Założenia liczbowe projektu:

- Okres realizacji usługi:
 1. DCB KOM 2 od **15.12.2018 do 30.04.2021**
 2. CnB II od **15.12.2018 do 30.04.2021**
- Projekt zakłada realizację:
 1. DCB KOM 2 - zakłada realizacja co najmniej **7 naborów** (średnio co 2 miesiąc), w każdym z naborów usługa doradcza będzie prowadzona w okresie 12 miesięcy od daty rozpoczęcia działalności gospodarczej dla każdego skierowanego Grantobiorcy.
 2. CnB II - zakłada realizacja co najmniej **12 naborów** (średnio co 1 miesiąc), w każdym z naborów usługa doradcza będzie prowadzona w okresie 12 miesięcy od daty rozpoczęcia działalności gospodarczej dla każdego skierowanego Grantobiorcy.
- Wymagana minimalna liczba doradców skierowanych do realizacji usługi:
 1. DCB KOM 2 - **minimum 10 osób** – świadczących usługę jednocześnie w trakcie etapu doradztwa ogólnobiznesowego dla Grantobiorców.
 2. CnB II – **5 minimum osób** – świadczących usługę jednocześnie w trakcie etapu doradztwa ogólnobiznesowego dla Grantobiorcy.

W związku z harmonogramem projektów, pod uwagę należy brać okresy, w których nastąpi kumulacja wszystkich naborów, co w konsekwencji wiąże się z jednoczesnym świadczeniem usług dla maksymalnie: 868 Grantobiorców (DCB – KOM 2) oraz 156 Grantobiorców (CnB II).

- Zakładana średnia liczba godzin zegarowych na 1 uczestnika projektu:
 1. DCB KOM 2 – wynosi około **42 godziny zegarowe**

2. CnB II – wynosi około **46 godzin zegarowych**

- Zakładana liczba godzin zegarowych w ramach projektu:
 1. DCB KOM 2 – **11 736 godzin zegarowych**
 2. CnB II – **7 176 godzin zegarowych**

Ilość godzin usług zrealizowanych w okresie trwania umowy może, z przyczyn niezależnych od Zamawiającego ulec zmniejszeniu, lecz nie więcej niż o 60 % ilości godzin wynikających z umowy, ilość godzin może również ulec zwiększeniu lecz nie więcej niż o 20 % ilości godzin wynikających z umowy. W takim przypadku wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie za faktycznie wykonane godziny doradztwa.