

# **PROCEDURA REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH DLA UŻYTKOWNIKÓW BROKERA SI PSZ**

## **Rozdział 1. PRZEDMIOT KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje grupowe dedykowane dla Użytkowników, mające na celu:
  - 1.1. Zaprezentowanie zmian w Brokerze SI PSZ wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
  - 1.2. Zaprezentowanie odpowiedzi udzielanych na pytania i wątpliwości, związane z eksploatacją Brokera SI PSZ, które były najczęściej zgłaszane przez Użytkowników na hot-line Wykonawcy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
  - 1.3. Udzielenie odpowiedzi na pytania i wyjaśnienie wątpliwości, związanych z eksploatacją Brokera SI PSZ, zadane przez Użytkowników przed danym cyklem konsultacji grupowych.
2. Wykonawca zapewni i pokryje wszelkie koszty związane z realizacją konsultacji grupowych, w szczególności:
  - 2.1. Wykładowców, którzy profesjonalnie przygotują oraz przeprowadzą konsultacje grupowe;
  - 2.2. Sal, w których będą odbywać się konsultacje grupowe wraz z odpowiednim wyposażeniem;
  - 2.3. Materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dla wszystkich uczestników zajęć;
  - 2.4. Wyżywienie (przerwy kawowe, obiad) dla uczestników konsultacji grupowych.

## **Rozdział 2. WYMIAR KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Konsultacje grupowe dedykowane są dla pracowników PSZ.
2. Łącznie w ramach umowy konsultacje grupowe zorganizowane zostaną dla ok. 800 osób.
3. Konsultacje grupowe zostaną zrealizowane dla grup liczących nie więcej niż 35 uczestników.
4. W ramach umowy Wykonawca zorganizuje 2 cykle jednodniowych konsultacji grupowych. Strony uzgodnią termin realizacji konsultacji grupowych.

## **Rozdział 3. PRZYGOTOWANIE KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia „Plan realizacji konsultacji grupowych” na 60 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.

2. „Plan realizacji konsultacji grupowych” musi zawierać:
  - 2.1. Procedurę informowania Jednostek o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę;
  - 2.2. Metodykę realizacji konsultacji grupowych;
  - 2.3. Procedurę kontroli jakości konsultacji grupowych;
  - 2.4. Harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz przeprowadzenia konsultacji grupowych.
3. Zamawiający dokona odbioru dokumentu „Plan realizacji konsultacji grupowych” w ciągu 10 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.
4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” określający: tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, co najmniej na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.
5. Zamawiający dokona odbioru dokumentu „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowej” w ciągu 7 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.

## **Rozdział 4. ORGANIZACJA I PRZEPROWADZENIE KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Konsultacje grupowe należy prowadzić w oddzielnej sali dla każdej grupy.
2. Konsultacje grupowe powinny być prowadzone w godzinach od 09:00 do 17:00. W trakcie zajęć należy przewidzieć przynajmniej dwie krótkie przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.
3. W trakcie przerw w prowadzeniu konsultacji grupowych Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników:
  - 3.1. Herbatę, kawę, zimne napoje i ciastka (w trakcie krótkich przerw);
  - 3.2. Obiad (w trakcie przerwy obiadowej).
4. Czas trwania konsultacji grupowych powinien wynieść ok. 7 do 8 godzin lekcyjnych, przy czym przez jedną godzinę lekcyjną rozumie się 45 min.
5. Wykonawca zawiadomi Jednostki o miejscu i czasie prowadzenia konsultacji grupowych co najmniej na 30 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia ich realizacji oraz przeprowadzi rekrutację uczestników.
6. Zamawiający zapewnia sobie możliwość uczestnictwa w konsultacjach grupowych jako słuchacz (maksymalnie 3 osoby w grupie).
7. W trakcie konsultacji Wykonawca zapewni dostęp stacji roboczej wykładowcy do Brokera SI PSZ udostępnionego w środowisku testowym.

## **Rozdział 5. NARZĘDZIA WERYFIKACJI JAKOŚCI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

Dla każdej konsultacji grupowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz zawierający wykaz uczestników oraz zbierze ich podpisy potwierdzające udział w zajęciach. Oprócz tego Wykonawca przekaże uczestnikom ankietę umożliwiającą indywidualną ocenę jakości zajęć. Ocenie w skali od 1 do 5 powinny podlegać:

1. Przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
2. Sposób prowadzenia konsultacji przez wykładowcę;
3. Warunki panujące w sali, w której prowadzone są konsultacje (m.in.: umeblowanie, oświetlenie, nagłośnienie, temperatura);
4. Standard wyżywienia uczestników konsultacji;
5. Jakość i kompletność materiałów przekazanych uczestnikom, prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji.

## **Rozdział 6. ZAPEWNIENIE WYKŁADOWCÓW**

1. Wykonawca zapewni wykładowców w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych” posiadających wiedzę z zakresu obsługi Brokera SI PSZ oraz umiejętności jej przekazania w sposób zrozumiały dla Użytkowników.
2. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z pracą wykładowców (tzn.: wynagrodzenia, ubezpieczenia, opodatkowania, dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia, itp.), w trakcie konsultacji grupowych.

## **Rozdział 7. PRZYGOTOWANIE SAL DLA REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca zapewni klimatyzowane sale, w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych”.
2. Wykonawca zapewni w salach warunki zgodne z przepisami BHP.
3. Każda sala powinna być wyposażona w: min. 35 miejsc siedzących dla uczestników konsultacji grupowych, stanowisko wykładowcy ze sprzętem komputerowym z zainstalowanym oprogramowaniem wykorzystywanym do prowadzenia zajęć (do którego Wykonawca posiada licencje), sprzęt do prowadzenia prezentacji multimedialnych, nagłośnienie, itp.

## **Rozdział 8. PRZYGOTOWANIE MATERIAŁÓW PREZENTUJĄCYCH ZAGADNIENIA OMAWIANE W TRAKCIE KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca opracuje materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji w sposób zrozumiały dla Użytkowników nie posiadających wykształcenia technicznego.
2. Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych powinien zawierać:

- 1.1. Prezentacje multimedialne omawiane przez wykładowcę w trakcie konsultacji grupowych;
  - 1.2. Dokument zawierający opis najważniejszych zmian wprowadzonych w Brokerze SI PSZ w wyniku realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
  - 1.3. Wykaz najczęstszych pytań i wątpliwości zadawanych przez Jednostki na Hot-line Wykonawcy wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
  - 1.4. Wykaz pytań i wątpliwości zgłoszonych przez Jednostki przed danym cyklem konsultacji grupowych wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę.
3. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych.
  4. Zamawiający dokona odbioru materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
  5. Wykonawca przekaze każdemu uczestnikowi konsultacji grupowych oddzielny pakiet materiałów, o którym mowa w pkt 2.
  6. Dodatkowo Wykonawca udostępni dla Jednostek do pobrania pakiet materiałów omawianych w trakcie konsultacji grupowych w postaci elektronicznej.

## **Rozdział 9. JĘZYK KONSULTACJI GRUPOWYCH**

Językiem obowiązującym w czasie realizacji konsultacji będzie język polski. W szczególności:

1. Zespół Wykonawcy będzie posługiwał się biegle językiem polskim;
2. Wszystkie konsultacje będą prowadzone w języku polskim;
3. Wszystkie dokumenty i materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych zostaną przygotowane w języku polskim.

## **Rozdział 10. ODBIÓR KONSULTACJI GRUPOWYCH**

Odbiór konsultacji grupowych nastąpi zgodnie z przedstawionym poniżej harmonogramem i warunkami akceptacji.

Przedmiot odbioru	Termin wykonania	Warunki akceptacji
Plan realizacji konsultacji grupowych	60 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	Przedmiotem akceptacji będzie dokument „Plan realizacji konsultacji grupowych”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w rozdziale 3 pkt 2. Ocenie podlegać będą: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) procedura informowania Jednostek o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę;</li> <li>2) metodyka realizacji konsultacji grupowych;</li> <li>3) procedura kontroli jakości konsultacji grupowych;</li> <li>4) harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz prowadzenia konsultacji grupowych.</li> </ol>

		Akceptacja „Planu realizacji konsultacji grupowych” jest niezbędna dla otrzymania kolejnych akceptacji.
Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych	21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	Ocenie podlegać będzie dokument „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w rozdziale 3 pkt 4, określający tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji.
Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych	14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji danego cyklu konsultacji grupowych	Ocenie podlegać będzie pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, w tym: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) spełnienie wymagań dotyczących pakietu materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, zdefiniowanych w rozdziale 8;</li> <li>2) zgodność ze „Szczegółowym planem realizacji konsultacji grupowych”.</li> </ol> Akceptacja pakietu stanowi niezbędny warunek rozpoczęcia konsultacji grupowych, w trakcie których planowane jest jego wykorzystanie.
Organizacja i prowadzenie konsultacji grupowych	Zgodnie z rozdziałami 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Ocenie podlegać będzie zgodność sposobu realizacji niżej wymienionych zadań szczegółowych, związanych z organizacją i prowadzeniem konsultacji grupowych, z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku, w tym: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) zgodność z celami konsultacji grupowych (rozdział 1);</li> <li>2) zgodność czasu trwania konsultacji grupowych z „Planem realizacji konsultacji grupowych” (rozdział 3) i wymaganiami określonymi w rozdziale 2;</li> <li>3) przeprowadzenie konsultacji grupowych dla odpowiedniej liczby osób (rozdział 2);</li> <li>4) standard wyżywienia uczestników konsultacji grupowych (rozdział 4 pkt 3 i rozdział 6 pkt 2);</li> <li>5) przygotowanie sal dla realizacji konsultacji grupowych (rozdział 7);</li> <li>6) jakość konsultacji grupowych oceniana przez uczestników w ankietach (rozdział 5 pkt 1);</li> <li>7) inne aspekty organizacyjne konsultacji grupowych (rozdział 4);</li> <li>8) kompletność oraz poprawność merytoryczną pakietów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji (rozdział 8);</li> <li>9) spełnienie wymagań w zakresie języka realizacji usługi (rozdział 9).</li> </ol>

## **Rozdział 11. SPRAWOZDAWCZOŚĆ Z REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. W ciągu 10 dni roboczych po zakończeniu trzymiesięcznego okresu realizacji umowy, Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do odbioru „Zestawienie dotyczące realizacji konsultacji grupowych” podsumowujące zakres prac wykonanych w danym

okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy, stanowiące załącznik do „Raportu z realizacji umowy za okres ...”. Zestawienie powinno zawierać następujące informacje:

- 1.1. Oznaczenie okresu, za który jest sporządzane;
- 1.2. Wykaz grup, dla których w danym okresie zrealizowano konsultacje grupowe, opisanych (odrębnie dla każdej grupy) przez następujące informacje:
  - 1.2.1. Datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji grupowej,
  - 1.2.2. Datę i godzinę zakończenia konsultacji grupowej,
  - 1.2.3. Miejsce realizacji konsultacji grupowej,
  - 1.2.4. Imię i nazwisko wykładowcy,
  - 1.2.5. Średnią ocenę jakości konsultacji grupowej, obliczoną na podstawie ankiet wypełnionych przez uczestników danej grupy,
  - 1.2.6. Liczbę uczestników konsultacji grupowej.
- 1.3. Dla każdego cyklu konsultacji grupowych Wykonawca zagreguje informacje opisujące poszczególne grupy konsultacji grupowych, określone w pkt 1.2, w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy;
- 1.4. Tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji grupowych przeniesione z ankiet wypełnianych przez uczestników konsultacji.
2. Do „Zestawienia z realizacji usług konsultacji grupowych” Wykonawca załączy oryginały:
  - 2.1. Kwestionariuszy zawierających wykazy uczestników konsultacji grupowych oraz ich podpisy potwierdzające udział w zajęciach;
  - 2.2. Ankiet oceniających jakość konsultacji grupowych, wypełnionych przez uczestniczących w nich pracowników Jednostek;
3. Wykonawca prześle Zamawiającemu do akceptacji propozycję wzoru zestawienia, o którym mowa w pkt 1, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem ich pierwszego sporządzenia.
4. Zamawiający zatwierdzi wzór zestawienia, o którym mowa w pkt 3, w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
5. Wszystkie zestawienia Wykonawca opracuje w języku polskim.