

PROCEDURA REALIZACJI KONSULTACJI DLA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU CESAR

Rozdział 1. PRZEDMIOT KONSULTACJI

1. Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje grupowe oraz konsultacje organizowane u Zamawiającego dedykowane Użytkownikom, mające na celu:
 - 1.1. zaprezentowanie zmian w systemie CeSAR wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
 - 1.2. udzielenie odpowiedzi na pytania i wyjaśnienie wątpliwości, związanych z eksploatacją CeSAR, zadane przez Użytkowników przed danym cyklem konsultacji grupowych;
 - 1.3. wymianę doświadczeń między Użytkownikami systemu CeSAR oraz przekazanie Wykonawcy propozycji dalszego rozwoju systemu.
2. Wykonawca zapewni i pokryje wszelkie koszty związane z realizacją konsultacji grupowych, w szczególności:
 - 2.1. wykładowców, którzy profesjonalnie przygotowują oraz przeprowadzą konsultacje grupowe;
 - 2.2. sal, w których będą odbywać się konsultacje grupowe wraz z odpowiednim wyposażeniem;
 - 2.3. stanowisk dla uczestników wyposażonych w sprzęt komputerowy z zainstalowanym oprogramowaniem wykorzystywanym podczas zajęć wraz z zapewnieniem wszelkich niezbędnych licencji;
 - 2.4. materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dla wszystkich uczestników zajęć;
 - 2.5. wyżywienia (przerwy kawowe, obiad w każdym dniu konsultacji, kolację, śniadanie) dla uczestników konsultacji grupowych;
 - 2.6. noclegów w pokojach maksymalnie 2-osobowych dla uczestników konsultacji grupowych.
3. Wykonawca zapewni i pokryje koszty wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego mających na celu m.in. zaprezentowanie projektowanych lub zrealizowanych zmian i funkcjonalności systemu CeSAR.

Rozdział 2. WYMIAR KONSULTACJI

1. Konsultacje grupowe dedykowane są pracownikom Jednostek eksploatujących CeSAR–PSZ i JOZSiR, przy czym zostaną one zorganizowane oddzielnie dla wymienionych rodzajów pracowników (PSZ – ok. 34 osób, JOZSiR – ok. 50 osób).
2. W każdym 12 miesięcznym okresie realizacji umowy Wykonawca zorganizuje 5 cykli 2-dniowych konsultacji grupowych (2 cykle dla PSZ, 3 cykle dla JOZSiR), licząc do dnia zawarcia umowy. Łącznie w ramach umowy odbędzie się 20 cykli konsultacji

grupowych, a łączna liczba uczestników nie przekroczy 336 osób. Strony uzgodnią termin realizacji konsultacji grupowych.

3. Konsultacje grupowe zostaną zrealizowane dla grup liczących nie więcej niż 17 uczestników.
4. W sytuacji, gdy Jednostka w danym 12 miesięcznym okresie realizacji umowy nie skieruje pracownika na konsultacje grupowe organizowane przez Wykonawcę, Zamawiający zapewnia sobie możliwość skierowania na konsultacje grupowe pracowników innych Jednostek. Zmiany w tym zakresie mogą być wprowadzane w trybie roboczym.
5. Łącznie w ramach umowy Wykonawca zapewni wsparcie wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego w wymiarze 60 dni.

Rozdział 3. PRZYGOTOWANIE KONSULTACJI

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia „Plan realizacji konsultacji grupowych” na 60 dni 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. procedurę rekrutacji uczestników konsultacji grupowych;
 - 2.3. metodykę realizacji konsultacji grupowych;
 - 2.4. procedurę kontroli jakości konsultacji grupowych;
 - 2.5. harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz przeprowadzenia konsultacji grupowych.
3. Zamawiający dokona akceptacji 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, dokumenty „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” odnoszące się do konsultacji dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR określające: tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, co najmniej na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowych.
5. Zamawiający dokona akceptacji dokumentów „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” odnoszących się do konsultacji dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentów przez Zamawiającego.
6. Zamawiający zamówi u Wykonawcy wsparcie wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, co najmniej na 7 dni roboczych przed planowanym terminem zorganizowania konsultacji, przesyłając wypełniony formularz KON-01 „Wniosek o udzielenie konsultacji organizowanych u 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 dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. W trakcie zajęć należy przewidzieć przynajmniej dwie krótkie przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.
3. Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników:
 - 3.1. herbatę, kawę, zimne napoje i ciastka (w trakcie krótkich przerw);
 - 3.2. obiad w każdym dniu trwania konsultacji (w trakcie przerwy obiadowej);
 - 3.3. kolację w pierwszym dniu konsultacji;
 - 3.4. śniadanie w drugim dniu konsultacji.
4. Czas trwania konsultacji grupowych powinien wynieść od 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 2 osoby w grupie).
7. W trakcie konsultacji Wykonawca zapewni dostęp stacji roboczych wykładowcy oraz uczestników konsultacji do systemu CeSAR udostępnionego w środowisku testowym.

Rozdział 5. NARZĘDZIA WERYFIKACJI JAKOŚCI KONSULTACJI GRUPOWYCH

1. Dla każdej konsultacji grupowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz zawierający wykaz uczestników oraz zbierze ich podpisy potwierdzające udział w poszczególnych dniach zajęć. Oprócz tego Wykonawca przekaze uczestnikom ankietę umożliwiającą indywidualną ocenę jakości zajęć. Ocenie w skali od 1 do 6 powinny podlegać:
 - 1.1. przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
 - 1.2. sposób prowadzenia konsultacji grupowej przez wykładowcę;
 - 1.3. jakość i kompletność materiałów przekazanych uczestnikom prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji;
 - 1.4. warunki panujące w sali, w której prowadzone są konsultacje (m.in.: sprzęt komputerowy, umeblowanie, oświetlenie, nagłośnienie, temperatura);
 - 1.5. standard wyżywienia i zakwaterowanie uczestników konsultacji.
2. Dla każdego zrealizowanego wsparcia wykładowcy podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego Wykonawca przygotowuje kwestionariusz umożliwiający Zamawiającemu potwierdzenie: dnia lub okresu realizacji, godzin rozpoczęcia i zakończenia zajęć oraz dokonanie oceny w skali 1 do 6 przygotowania merytorycznego wykładowcy.

Rozdział 6. ZAPEWNIENIE WYKŁADOWCÓW

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

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. 17 miejsc siedzących przy stanowiskach komputerowych dla uczestników konsultacji grupowych z zainstalowanym oprogramowaniem, 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 dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR w sposób zrozumiały dla Użytkowników nie posiadających wykształcenia technicznego.
2. Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR powinien zawierać:
 - 1.1. prezentacje multimedialne omawiane przez wykładowcę w trakcie konsultacji grupowych;
 - 1.2. dokument zawierający opis najważniejszych zmian wprowadzonych w systemie CeSAR 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

kalendaryzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej.

4. Zamawiający dokona akceptacji 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 najpóźniej w pierwszym dniu konsultacji, o którym mowa w pkt 2.
6. Dodatkowo Wykonawca udostępni dla Jednostek do pobrania pakiet materiałów omawianych w trakcie konsultacji grupowych w postaci elektronicznej.
7. W zależności od potrzeb Wykonawca przygotowuje materiały wymagane dla przeprowadzenia konsultacji organizowanych u Zamawiającego.

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 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: 1) procedura informowania urzędów o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę; 2) metodyka realizacji konsultacji grupowych; 3) procedura kontroli jakości konsultacji grupowych; 4) harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz prowadzenia konsultacji grupowych. Akceptacja „Planu realizacji konsultacji grupowych” jest niezbędna dla otrzymania kolejnych akceptacji.
Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR	21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej danego typu	Ocenie podlegać będą dokumenty „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” odnoszące się do konsultacji dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR, dostarczone przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w rozdziale 3 pkt 4, określający tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji.

<p>Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR</p>	<p>14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej</p>	<p>Ocenić podlegać będą pakiety materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) spełnienie wymagań dotyczących pakietu materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, zdefiniowanych w rozdziale 8; 2) zgodność ze „Szczegółowym planem realizacji konsultacji grupowych odnoszące się do konsultacji dedykowanych dla PSZ oraz dla JOZSiR. <p>Akceptacja pakietu stanowi niezbędny warunek rozpoczęcia konsultacji grupowych danego typu, w trakcie których planowane jest jego wykorzystanie.</p>
<p>Organizacja i prowadzenie konsultacji grupowych</p>	<p>Zgodnie z rozdziałami 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9</p>	<p>Ocenić podlegać będzie zgodność sposobu realizacji niżej wymienionych zadań szczegółowych, związanych z organizacją i prowadzeniem konsultacji grupowych, z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zgodność z celami konsultacji grupowych (rozdział 1); 2) zgodność czasu trwania konsultacji grupowych z „Planem realizacji konsultacji grupowych” (rozdział 3) i wymaganiami określonymi w rozdziale 2; 3) przeprowadzenie konsultacji grupowych dla odpowiedniej liczby osób (rozdział 2); 4) standard wyżywienia uczestników konsultacji grupowych (rozdział 4 pkt 3 i rozdział 6 pkt 2); 5) przygotowanie sal dla realizacji konsultacji grupowych (rozdział 7); 6) jakość konsultacji grupowych oceniana przez uczestników w ankietach (rozdział 5 pkt 1); 7) inne aspekty organizacyjne konsultacji grupowych (rozdział 4); 8) kompletność oraz poprawność merytoryczna pakietów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji (rozdział 8); 9) spełnienie wymagań w zakresie języka realizacji usługi (rozdział 9).

Rozdział 11. SPRAWOZDAWCZOŚĆ Z REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH

1. W ciągu 6 dni roboczych po zakończeniu trzymiesięcznego okresu realizacji umowy, Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu „Zestawienie dotyczące realizacji konsultacji” 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 dedykowane dla PSZ oraz dla JOZSiR, opisanych przez następujące informacje (odrębnie dla każdej grupy):
 - 1.2.1. datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji grupowych,

- 1.2.2. datę i godzinę zakończenia konsultacji grupowych,
 - 1.2.3. miejsce realizacji konsultacji grupowych,
 - 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. wykaz wsparć wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, opisanych przez następujące informacje:
 - 1.3.1. datę rozpoczęcia konsultacji,
 - 1.3.2. datę zakończenia konsultacji,
 - 1.3.3. miejsce realizacji i temat konsultacji,
 - 1.3.4. średnią ocenę jakości wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, obliczoną na podstawie ankiet wypełnionych przez uczestników konsultacji,
 - 1.3.5. imię i nazwisko wykładowcy;
 - 1.4. dla każdego typu konsultacji Wykonawca zagreguje informacje opisujące poszczególne grupy konsultacji grupowych lub zrealizowane wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, określone w pkt 1.2 i 1.3, w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy;
 - 1.5. tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji grupowych, przeniesione z ankiet wypełnianych przez uczestników konsultacji;
 - 1.6. tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, przeniesione z ankiet wypełnianych przez uczestników konsultacji;
2. Do „Zestawienia z realizacji konsultacji w” Wykonawca załączy -
 - 2.1. oryginały kwestionariuszy zawierających wykazy uczestników konsultacji grupowych oraz ich podpisy potwierdzające udział w poszczególnych dniach zajęć;
 - 2.2. w formie elektronicznej skany ankiet oceniających jakość konsultacji grupowych, wypełnionych przez uczestniczących w nich pracowników urzędów;
 - 2.3. w formie elektronicznej skany ankiet oceniających jakości wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, wypełnionych przez uczestników konsultacji;
 3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu do akceptacji propozycję wzoru zestawienia, o którym mowa w pkt 1, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem 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 celem modyfikacji wzoru przez Wykonawcę.
 5. Wszystkie zestawienia Wykonawca opracuje w języku polskim.

Rozdział 12. WYKAZ FORMULARZY

12.1. KON-01 Wniosek o udzielenie konsultacji organizowanych u Zamawiającego

12.1.1. Formularz

CeSAR	Wniosek o udzielenie konsultacji organizowanych u Zamawiającego KON-01	data: znak:
-------	---	----------------

Imię i nazwisko zlecającego:
Nr telefonu i adres e-mail:

Jako organizator konsultacji zgłaszam zapotrzebowanie na wsparcie/udział wykładowcy Wykonawcy w konsultacjach organizowanych u Zamawiającego opisanych poniżej:

Termin realizacji konsultacji	
Miejsce realizacji konsultacji	
Tematyka zajęć	
Uwagi	

Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko zlecającego	Imię i nazwisko osoby zlecającej udzielenie konsultacji.
Nr telefonu i adres e-mail	Nr telefonu i adres e-mail osoby zlecającej udzielenie konsultacji.
Termin realizacji konsultacji	Proponowany termin realizacji konsultacji.
Miejsce realizacji konsultacji	Proponowane miejsce realizacji konsultacji.
Tematyka zajęć	Szczegółowa tematyka zajęć.
Uwagi	Dodatkowe uwagi dotyczące organizacji konsultacji.