



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa szkoleniowa na potrzeby organizacji szkoleń w 2025 roku realizowanych w ramach projektu „Tysiąc sto jeden kompetencji cyfrowych” współfinansowanego z programu regionalnego Fundusze Europejskie dla Warmii i Mazur 2021-2027 w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Projekt **"Tysiąc sto jeden kompetencji cyfrowych"** ma na celu podniesienie umiejętności pracowników jednostek samorządu terytorialnego (JST) oraz ich jednostek organizacyjnych (JO) z terenu województwa warmińsko-mazurskiego, niezbędnych do przeprowadzenia transformacji cyfrowej w organizacji i wdrożenia e-usług o wysokiej jakości. W 2025 roku realizowane będą szkolenia, dostosowane do potrzeb uczestników projektu, zwłaszcza w obszarach planowania i projektowania e-usług, cyberbezpieczeństwa, wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnej, analizy danych publicznych oraz zarządzania zmianą. Realizacja projektu ma na celu wspieranie działań zmierzających do poszerzenia katalogu i poprawy jakości e-usług oferowanych przez JST i JO.

Szkolenia odbędą się na terenie województwa warmińsko-mazurskiego we wskazanym przez Zamawiającego hotelu w odległości od 30 do 90 km od siedziby Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii przy ul. Głowackiego 14 w Olsztynie. Hotel zostanie wybrany przez Zamawiającego w odrębnym postępowaniu (min. 3-gwiazdkowy, max. 4-gwiazdkowy).

Działania rekrutacyjne będą prowadzone równolegle z promocją projektu i będą realizowane przez Zamawiającego.

I. Ogólne wymagania dotyczące realizacji szkoleń przez Wykonawcę:

1. Usługa może być realizowana przez konsorcja/partnerstwa,
2. Szkolenia realizowane są w podziale na II moduły:

Moduł I – Liderzy cyfrowej transformacji

Moduł II – Wdrożeniowcy e-Usług.

3. Usługa szkoleniowa odbędzie się w 2025 roku. Z usługi w 2025 r. skorzysta od 540 do 810 osób. Podczas jednego zjazdu 2-dniowego szkolić się będzie od 60 do 90 osób zgodnie z **harmonogramem stanowiącym załącznik nr 1 do OPZ.**
4. **Harmonogram stanowiący załącznik nr 1 do OPZ może ulec zmianie w zależności od dostępności bazy hotelowej. Zmiana polegać będzie na możliwości przesunięcia terminów z harmonogramu o 5 dni roboczych przed lub po proponowanym terminie z zastrzeżeniem, że szkolenie odbywać się**

będzie w czasie dwóch następujących po sobie dniach roboczych. O zmianie Wykonawca zostanie poinformowany niezwłocznie po wyborze hotelu, jednak nie później niż 20 dni roboczych przed planowanym zjazdem.

5. W przypadku, gdy w hotelu wybranym w wyniku odrębnego postępowania będzie dostępnych więcej sal niż 6, maksymalna liczba uczestników danego zjazdu będzie stanowić iloczyn liczby dostępnych sal i liczby 15 uczestników.

6. Wykonawca usługi szkoleniowej powinien zapewnić:

- a. trenerów posiadających specjalistyczną wiedzę i umiejętności, które pozwolą zrealizować dany temat szkolenia. Każdy z trenerów musi posiadać co najmniej 3-letnie doświadczenie w pracy trenerskiej w dziedzinie, z której prowadzić będzie szkolenie;
- b. przygotowanie szczegółowego programu szkolenia dla poszczególnych tematów;
- c. realizację szkolenia, zgodnie z programem, który kładzie nacisk na praktyczne aspekty, zapewniając uczestnikom możliwość ćwiczenia umiejętności;
- d. materiały szkoleniowe (część teoretyczna szerzej opisana w materiałach, niż przedstawiona na zajęciach) będą dostępne wyłącznie w formie elektronicznej, co umożliwi uczestnikom ich wydrukowanie. Prezentacja multimedialna musi być zrealizowana z zapewnieniem dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności cyfrowej polegającej na:
 - zachowaniu odpowiedniego kontrastu między tekstem a tłem,
 - stosowaniu czcionek bez ozdobników, przy zachowaniu odpowiedniej jej wielkości,
 - przy konieczności stosowania wyróżnień informacji – stosowaniu koloru i np. pogrubienia,
 - zachowaniu ustalonej interlinii w tekście,
 - unikaniu justowania tekstu, raczej wyrównując go do lewej strony,
 - stosowaniu klarownego i prostego języka przekazu informacji,
 - w przypadku stosowania przejść pomiędzy slajdami prezentacji zastosowanie przejść „łagodnych” oraz w całej prezentacji unikanie slajdów powodujących miganie obrazu.

7. Wykonawca przygotowuje 3 webinary (60 minut każde) nt.:

- a. Podstawy e-usług,
- b. Cyberbezpieczeństwo – podstawy,
- c. Technologia AI – wprowadzenie.

Przed rozpoczęciem szkolenia, Osoby Uczestniczące w Projekcie będą miały obowiązek odbycia i ukończenia 3 webinarów z powyższej tematyki. Wykonawca musi zadbać o aktywne uczestnictwo w webinarach, np. w trakcie każdego z nich prowadzący będą podawać literki i cyfry, które tworzyć będą hasło. Hasło będzie niezbędne do potwierdzenia zaliczenia webinarów – uczestnik webinaru będzie musiał wprowadzić hasło na stronie wskazanej przez Wykonawcę, co będzie potwierdzało jego udział

w szkoleniu. Webinary będą dostępne do odtworzenia na dwa tygodnie przed rozpoczęciem szkolenia.

Obowiązkiem Wykonawcy będzie weryfikacja, czy wszyscy uczestniczyli w trzech webinarach przed rozpoczęciem szkoleń stacjonarnych.

8. Wykonawca zapewni platformę szkoleniową, niezbędną do przeprowadzenia webinarów. Platforma powinna umożliwić w szkoleniu udział osób ze specjalnymi potrzebami.
9. Wykonawca zapewni laptopy i stosowne oprogramowanie dla wszystkich uczestników szkoleń stacjonarnych. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia dodatkowego sprzętu/narzędzi, jeśli wymaga tego tematyka szkolenia.
10. Wykonawca przeprowadzi badania satysfakcji z udziału w szkoleniu i możliwości wykorzystania zdobytych umiejętności w pracy zawodowej na podstawie ankiety dostarczonej przez Zamawiającego.
11. Wykonawca przygotuje zaświadczenia ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika.
12. Szkolenia stacjonarne odbędą się w godzinach:
 - a. pierwszego dnia 10:00-17:15,
 - b. drugiego dnia 9:00-16:15.

II. Obowiązki Zamawiającego.

1. Prowadzenie działań rekrutacyjnych i promocyjnych na potrzeby szkoleń.
2. Poinformowanie Wykonawcy o ilości grup na danym zjeździe.
3. Poinformowanie Wykonawcy o liczebności grupy w ramach poszczególnych szkoleń na 5 dni kalendarzowych przed zaplanowanym szkoleniem.
4. Organizacja usługi hotelowo-gastronomicznej na potrzeby organizacji szkoleń stacjonarnych.
5. Opracowanie ankiety ewaluacyjnej.

III. Zakres poszczególnych modułów:

Moduł I – Liderzy cyfrowej transformacji

W ramach modułu pracownicy JST i JO będą mieli możliwość zdobycia wiedzy i umiejętności w zakresie przygotowania swojej organizacji do cyfrowej transformacji, ze szczególnym uwzględnieniem implementacji e-usług publicznych. Uczestnicy szkoleń będą mogli dokonać oceny luk (kompetencyjnych, technologicznych, prawnych) w kontekście wdrożenia rozwiązań cyfrowych.

Każdy poniższy temat szkolenia - 16 godzin dydaktycznych.

Zaplanowane tematy szkoleń:

- Strategia transformacji cyfrowej organizacji – szkolenie z zakresu transformacji cyfrowej dla organizacji skupia się na strategii implementacji e-usług,

przywiązując szczególną wagę do diagnozy istniejącej struktury organizacyjnej. Poprzez analizę kompetencji, infrastruktury technologicznej oraz aspektów prawnych, uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość opracowania kompleksowej strategii transformacji cyfrowej, która umożliwi skuteczne wdrożenie e-usług w organizacji.

- Zarządzanie zespołem i kompetencjami w organizacji – szkolenie dotyczące skutecznych metod zarządzania zespołem oraz rozwijania kompetencji w kontekście e-usług. Uczestnicy nabędą umiejętności niezbędne do efektywnego kierowania zespołem odpowiedzialnym za wdrażanie e-usług, identyfikowania potrzeb szkoleniowych oraz dostosowania strategii zarządzania do wymagań cyfrowej transformacji.
- Zarządzanie projektem – szkolenie z zakresu technik zarządzania projektem, specjalnie dostosowanych do implementacji e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do skutecznego planowania, monitorowania i wdrażania projektów związanych z e-usługami. Program obejmować powinien praktyczne narzędzia i strategie, które pomogą uczestnikom osiągnąć sukces w cyfrowej transformacji organizacji poprzez efektywne zarządzanie projektami e-usług.

Wszystkie szkolenia powinny skupić się na wyposażeniu uczestników w umiejętności krytycznego myślenia, niezbędnych do oceny możliwości realizacji projektów wdrażających e-usługi.

Moduł III – Wdrożeniowcy e-Uслуг. Realizacja e-usług powinna być oparta o interdyscyplinarne zespoły. Aby e-usługi publiczne mogły być skutecznie realizowane w ramach JST i JO, kluczowe jest zatrudnienie pracowników posiadających specjalistyczne kompetencje. Ci pracownicy nie tylko będą wspierać proces projektowania cyfrowych rozwiązań, ale także obsługę klientów poprzez tworzenie wizualizacji instrukcji, filmów instruktażowych itp., co przyczyni się do zwiększenia dostępności e-usług. Dodatkowo będą odpowiedzialni za generowanie treści oraz promocję, zachęcającą coraz większą liczbę obywateli do korzystania z e-usług. Istotnym aspektem będzie także wsparcie zarządzania danymi, na których opierać się będą e-usługi. Szkolenia organizowane w ramach modułu mają na celu dostarczenie niezbędnej wiedzy i umiejętności potrzebnych do realizacji tych zadań. Każdy poniższy temat szkolenia - 16 godzin dydaktycznych.

Zaplanowane tematy szkoleń:

- Analiza danych – szkolenie będzie obejmować naukę korzystania z różnych narzędzi i rozwiązań, takich jak Excel czy Power BI, lub ich równoważnych odpowiedników, w kontekście e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w zbieraniu, analizowaniu i interpretowaniu danych związanych z e-usługami. Celem

szkolenia będzie nauczenie uczestników efektywnego wykorzystania danych do podejmowania decyzji oraz doskonalenia e-usług.

- Wizualizacja danych – szkolenie będzie koncentrować się na wykorzystaniu różnych narzędzi, takich jak Excel, Power BI czy Tableau, lub ich równoważnych odpowiedników, do prezentacji i interpretacji danych związanych z e-usługami. Uczestnicy zdobędą umiejętności w tworzeniu czytelnych i atrakcyjnych wizualizacji danych, co pozwoli im lepiej zrozumieć oraz przedstawić informacje związane z e-usługami. Celem szkolenia będzie nauczenie uczestników skutecznego komunikowania się poprzez graficzne prezentacje danych w kontekście e-usług.
- Obsługa klienta e-usług – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności komunikacji online, rozwiązywania problemów użytkowników oraz świadczenia wsparcia technicznego związanych z e-usługami. Celem szkolenia będzie nauczenie uczestników, jak zapewniać wysoką jakość obsługi klienta (w tym obsługi trudnych klientów) w cyfrowym środowisku, zwiększając tym samym satysfakcję i lojalność użytkowników e-usług.
- Administracja baz danych – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności wykorzystania różnych systemów baz danych, takich jak MS SQL Server, MySQL i PostgreSQL, lub ich odpowiedników, w kontekście obsługi e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w instalacji, konfiguracji i zarządzaniu tymi systemami, a także w tworzeniu, modyfikowaniu i optymalizacji baz danych. Celem szkolenia będzie nauczenie uczestników, jak skutecznie wykorzystać narzędzia administracji baz danych do przechowywania, przetwarzania i analizy danych w celu usprawnienia e-usług i poprawy doświadczenia użytkowników.
- SQL w e-usługach – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności wykorzystania języka SQL do zarządzania danymi w e-usługach. Uczestnicy będą mieli okazję zapoznać się z różnymi narzędziami bazodanowymi, takimi jak MS SQL Server, MySQL i PostgreSQL, lub ich równoważnikami, i nauczą się, jak efektywnie z nich korzystać do zarządzania danymi w aplikacjach online. Celem szkolenia będzie nauczyć uczestników podstawowych i zaawansowanych technik SQL, aby umożliwić im skuteczne projektowanie, tworzenie i zarządzanie bazami danych w e-usługach.
- Cyberbezpieczeństwo e-usług – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom wiedzy o podstawowych zasadach bezpieczeństwa w kontekście usług elektronicznych. Dodatkowo, uczestnicy zdobędą umiejętności w tworzeniu ankiet, które pozwolą zbadać poziom świadomości i zachowań użytkowników w zakresie cyberbezpieczeństwa. Celem szkolenia będzie nauczyć uczestników, jak chronić e-usługi przed zagrożeniami cybernetycznymi oraz jak przeprowadzać badania ankietowe w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów.

- Wykorzystanie Otwartych Danych w e-usługach – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności wykorzystywania publicznie dostępnych danych do ulepszania i rozwijania e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w zbieraniu, analizowaniu i interpretowaniu danych otwartych oraz ich wykorzystaniu w projektowaniu i doskonaleniu e-usług pod kątem poprawy jakości, dostępności i użyteczności.
- Zarządzanie architekturą i infrastrukturą na potrzeby e-usług – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności projektowania, zarządzania i utrzymania infrastruktury niezbędnej do obsługi e-usług. Uczestnicy zdobędą umiejętności w planowaniu, wdrażaniu i monitorowaniu architektury systemowej oraz infrastruktury IT, aby zapewnić niezawodność, bezpieczeństwo i skalowalność e-usług. Celem szkolenia będzie nauczyć uczestników skutecznego zarządzania zasobami IT w kontekście zapewnienia wysokiej jakości usług elektronicznych.
- Projektowanie e-usług w administracji publicznej – szkolenie będzie koncentrować się na przekazaniu uczestnikom praktycznych umiejętności projektowania i doskonalenia publicznych usług cyfrowych dostępnych dla obywateli, wewnątrz organizacji, a także wspierających współpracę instytucji publicznych. Podczas szkolenia będą zdobywać umiejętności projektowania interfejsów użytkownika, analizy potrzeb klientów, tworzenia rozwiązań cyfrowych zapewniających bezpieczeństwo danych oraz optymalizacji procesów dostarczania usług publicznych przez Internet. W ramach szkolenia zostaną przedstawione także dobre praktyki i przykłady wdrożeń e-usług w administracji publicznej.

Wszystkie szkolenia powinny koncentrować się na wyposażeniu uczestników w wiedzę dotyczącą dostępności e-usług.

IV. Obowiązki Wykonawcy.

1. Zapewnienie odpowiedniej liczby trenerów podczas wszystkich szkoleń, w ramach jednego zjazdu może zdarzyć się, iż dany temat będzie realizowany w ramach więcej niż jednej grupy szkoleniowej.
2. Przygotowanie prezentacji multimedialnej oraz dostarczenie jej mailowo do Zamawiającego wraz ze szczegółowym programem szkolenia na wzorze dostarczonym przez Zamawiającego. Prezentacja multimedialna musi być zrealizowana z zapewnieniem dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności cyfrowej polegającej na:
 - a. zachowaniu odpowiedniego kontrastu między tekstem a tłem,
 - b. stosowaniu czcionek bez ozdóbek, przy zachowaniu odpowiedniej jej wielkości,
 - c. przy konieczności stosowania wyróżnień informacji – stosowaniu koloru i np. pogrubienia,
 - d. zachowaniu ustalonej interlinii w tekście,

- e. unikaniu justowania tekstu, raczej wyrównując go do lewej strony,
 - f. stosowaniu klarownego i prostego języka przekazu informacji,
 - g. w przypadku stosowania przejść pomiędzy slajdami prezentacji zastosowanie przejść „łagodnych” oraz w całej prezentacji unikanie slajdów powodujących miganie obrazu.
3. Wykonawca określi efekty kształcenia, które nabędą uczestnicy po ukończeniu danego tematu szkolenia. Efekty będą weryfikowane na zakończenie szkolenia na podstawie np. materiałów wypracowanych w ramach zadań praktycznych przez uczestnika szkolenia podczas zajęć lub na podstawie testów wiedzy i umiejętności wykonanych przez uczestników.
 4. Przeprowadzenie wśród uczestników szkolenia, po jego zakończeniu, badania ewaluacyjnego na podstawie ankiety ewaluacyjnej przygotowanej przez Zamawiającego, która posłuży do zebrania informacji na temat jakości szkolenia.
 5. Przygotowanie dla każdego uczestnika certyfikatu/zaświadczenia, potwierdzającego udział w szkoleniu.
 6. Po realizacji szkolenia Wykonawca jest zobowiązany przygotować i dostarczyć w formie elektronicznej i formie papierowej Zamawiającemu certyfikaty/zaświadczenia potwierdzające ukończenie przez wszystkich uczestników szkolenia. Każdy certyfikat/zaświadczenie powinno być opatrzone podpisem Wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy, a na jego odwrocie powinien znajdować się zakres merytoryczny szkolenia, zbieżny z programem szkolenia. W zakresie procedury podpisywania certyfikatów/zaświadczeń, Zamawiający nie wskazuje konkretnego sposobu składania właściwego podpisu na dokumentach. Nie jest istotny sposób, w jaki powyższe wymagania zostaną spełnione, tj. czy dokument zostanie wygenerowany wyłącznie w programie komputerowym, czy też będzie odwzorowaniem dokumentu występującego w postaci papierowej. Przekazywane Zamawiającemu w formie elektronicznej certyfikaty muszą być w jednym pliku.
 7. Po podpisaniu umowy, Wykonawca będzie zobowiązany przekazać Zamawiającemu na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej projekt certyfikatów/zaświadczeń oraz program szkolenia (przygotowany na wzorze Zamawiającego) w celu uzyskania ich akceptacji.
 8. Wykonawca jest zobowiązany przekazać w formie elektronicznej i/lub papierowej jeden komplet materiałów szkoleniowych Zamawiającemu w celach archiwizacyjnych.
 9. Na prezentacji, certyfikatach/zaświadczeniach, programach, listach obecności powinny znajdować się odpowiednie logotypy, które Zamawiający wraz z ankietą ewaluacyjną przekaże Wykonawcy po zawarciu umowy.
 10. Przygotowanie nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy i przesłanie drogą elektroniczną do akceptacji Zamawiającego scenariusza zawierającego harmonogram/program/agendę szkolenia, z rozpisaniem na

godziny, Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzania modyfikacji do scenariusza, przed ostateczną akceptacją.

11. Do obowiązków Wykonawcy związanych ze sprawozdawczością szkolenia należy przekazanie w wersji papierowej i/lub elektronicznej po zakończeniu szkolenia wszystkich materiałów tj.:
- a. listy obecności,
 - b. certyfikatów,
 - c. ankiet ewaluacyjnych,
 - d. egzemplarza prezentacji.