

## **Szkolenia**

1. Wykonawca przeprowadzi szkolenia zgodnie z ustaleniami szczegółowymi zawartymi w Analizie Systemowej.
2. Szkolenia muszą odbywać się przy stanowiskach komputerowych indywidualnych dla każdego szkolonego. Zamawiający dopuszcza szkolenia zdalne (podstawowe i zaawansowane). Jeśli ta forma szkoleń okaże się nieskuteczna i nieefektywna, to Zamawiający pozostawia możliwość wyboru szkoleń stacjonarnych.
3. Szkolenia muszą być przeprowadzone w języku polskim, a ewentualne pojęcia lub określenia obcojęzyczne użyte w trakcie szkolenia na bieżąco tłumaczone na język polski.
4. W zakres szkolenia podstawowego musi wchodzić co najmniej:
  - a) wprowadzenie: ogólne informacje o Systemie, jego możliwościach,
  - b) początek pracy: uruchomienie aplikacji, wprowadzenie hasła, zmiana hasła,
  - c) sposób nawigacji w Systemie,
  - d) dostęp do pomocy w Systemie,
  - e) reakcja na pojawiające się niestabilności pracy Systemu,
  - f) sposób zgłaszania błędów, problemów, itp.,
  - g) prawidłowy sposób zakończenia pracy,
  - h) ćwiczenia praktyczne omawianych zagadnień,
  - i) wypełnienie przez szkolonych ankiet oceniających szkolenie.
5. Szkolenie zaawansowane musi uwzględniać role/profile danej grupy użytkowników i zapewnić praktyczne zapoznanie każdego użytkownika z pełnymi funkcjonalnościami Systemu w zakresie określonych ról/profilu pracy w Systemie i zawierać ćwiczenia praktyczne do wykonania przez szkolonych. Szkolenie musi być zakończone wypełnieniem przez szkolonych ankiet oceniających szkolenie.
6. Szkolenia odbywać się muszą z wykorzystaniem danych odpowiednio przygotowanych przez Wykonawcę tak, by odzwierciedlały one w sposób kompletny i prawidłowy procesy biznesowe występujące u Zamawiającego i obsługiwane przez System, tzn. Wykonawca przygotowuje bazy danych do celów szkoleniowych tak, by możliwe było zaprezentowanie typowych scenariuszy biznesowych.

7. Każdy użytkownik musi otrzymać materiały szkoleniowe w języku polskim odpowiadające zakresowo danemu szkoleniu w wersji drukowanej lub w formie elektronicznej przed rozpoczęciem szkolenia.
8. Materiały szkoleniowe muszą być zaakceptowane przez kierownika projektu ze strony Zamawiającego.
9. Materiały, o których mowa powyżej muszą być przesłane w formie elektronicznej do akceptacji kierownikowi projektu ze strony Zamawiającego w terminie nie późniejszym niż na 3 dni robocze przed planowaną datą rozpoczęcia danego zakresu szkolenia.
10. W przypadku uwag do przesłanych materiałów, kierownik projektu ze strony Zamawiającego zgłasza je kierownikowi projektu ze strony Wykonawcy, który jest zobowiązany je uwzględnić po czym ponownie przesłać je do ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego.
11. Szkolenia muszą być przeprowadzone w takiej ilości godzin by po ich zakończeniu użytkownicy potrafili obsługiwać System, a administratorzy nim samodzielnie administrować.
12. Grupy szkoleniowe nie mogą być większe niż 12 osób. W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość zwiększenia grup, jednak nie więcej niż do 15 osób.
13. Jeśli Wykonawca posiada ankiety oceniające szkolenia, to wymagają one akceptacji Zamawiającego. W przeciwnym razie ww. ankiety przygotowuje Zamawiający
14. W przypadku, gdy średnia ocena danego szkolenia wynikająca z wypełnionych ankiet będzie niższa niż zadawalająca, kierownik projektu ze strony Zamawiającego powiadamia o tym kierownika projektu po stronie Wykonawcy. Za ocenę zadowalającą Zamawiający uzna średnią ocenę ankiet powyżej 3,5 w przedziale ocen od 1 do 6 (gdzie 1 oznacza najniższą ocenę a 6 ocenę najwyższą).
15. Powiadomienie, o którym mowa powyżej zawiera informację o uchybieniach wskazanych w ankietach.
16. Wykonawca jest zobowiązany rozpatrzyć wskazane w ankietach uchybienia, a następnie zrealizować bez dodatkowego wynagrodzenia odpowiednie do nich działania naprawcze, np. dodatkowe, dedykowane szkolenia. Zaproponowane działania naprawcze muszą zostać zaakceptowane przed ich realizacją przez kierownika projektu ze strony Zamawiającego..

17. Termin powtórnego szkolenia ustalany jest pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w taki sposób, by nie wpływał on negatywnie na osiągnięcie celów projektu, w tym na termin jego realizacji. Powtórzone szkolenie odbędzie się w terminie dogodnym dla obydwu Stron, ale pod warunkiem, że jego termin nie spowoduje konieczności przesunięcia terminów uruchomienia Systemu.
18. Najpóźniej w dniu zgłoszenia szkoleń do odbioru Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu materiały dla szkoleń e-learning, które mogą zostać wykorzystane przez Zamawiającego do samodzielnego przygotowania kursów na posiadanej przez siebie platformie szkoleniowej. Zamawiający dopuszcza, aby materiały do tych szkoleń zostały przekazane w plikach PDF.
19. Materiały szkoleniowe powinny zostać przekazane w formie nagrań wideo, plików pdf lub plików edytowalnych za pomocą pakietu Microsoft Office.
20. Szkolenie powinno składać się z minimum następujących elementów:
  - a. opis kursu - krótki opis, czego dotyczy kurs wraz z grafiką informującą jednoznacznie czego kurs dotyczy, np. logo programu, procesu, itp.,
  - b. wprowadzenie do kursu - opis założeń/samego kursu, będącego wprowadzeniem do tematyki kursu,
  - c. materiały w kursie - kurs powinien być podzielony na procesy/tematy realizowane przez System lub zagadnienia, z opisem czego one dotyczą. Każde z zagadnień powinno być zaprezentowane w wyczerpujący sposób,
  - d. test - kurs powinien zakończyć się weryfikacją uzyskanych umiejętności oraz zdobytej wiedzy osoby przeszkolonej w formie testu sprawdzającego, na podstawie podstawowych zagadnień poruszanych i opisanych w kursie, w poszczególnych aktywnościach/procesach,
  - e. dokumentacja - do kursu powinien zostać dołączony także odpowiedni typ Dokumentacji Systemu, do której użytkownik będzie w prosty sposób mógł dotrzeć.
21. Odbiór szkoleń będzie dokonany na podstawie odrębnych Protokołów Odbioru, do których muszą być dołączone listy obecności sporządzone przez Wykonawcę.
22. Zamawiający dopuszcza szkolenia zdalne na zaakceptowanej przez niego platformie. W tym przypadku potwierdzeniem uczestnictwa w szkoleniu będzie wygenerowany z platformy raport na temat obecności/aktywności uczestników szkolenia, a w przypadku, gdy okaże się to niemożliwe zebrane za pomocą poczty elektronicznej oświadczenia uczestników szkolenia o ich udziale w

szkoleniu. Na podstawie ww. dokumentów zostanie sporządzona lista obecności.

23. Sale do szkoleń stacjonarnych, sprzęt komputerowy zapewnia Zamawiający.