Załącznik nr 3

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie, organizacja i przeprowadzenie szkolenia certyfikowanego ITIL® Foundation zamawianego na potrzeby projektu pt. *„Kompetentny informatyk dla nowoczesnej gospodarki”* realizowanego przez Państwową Szkołę Wyższą im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej szczegółowo opisanego poniżej.
2. Przedmiot postępowania należy zrealizować w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. Szczegółowy harmonogram realizacji zostanie przekazany Wykonawcy w terminie do 7 dni od dnia podpisania umowy.
3. Szkoleniem objętych będzie 30 studentów PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej zakwalifikowanych do uczestnictwa w projekcie. Szkolenie realizowane będzie w dwóch piętnastoosobowych grupach.
4. Szkolenie musi odbywać się równolegle w dwóch piętnastoosobowych grupach i obejmować swoim zakresem tematycznym następujące zagadnienia:
   1. Wprowadzenie do metodyki ITIL®;
   2. Zarządzanie usługami;
   3. Cykl życia usługi;
   4. Strategia usługi;
   5. Projektowanie usługi;
   6. Przekazanie usługi;
   7. Eksploatacja usługi;
   8. Ustawiczne doskonalenie usługi;
   9. Certyfikowany egzamin ITIL® Foundation.
5. Uczestnicy szkolenia powinni zdobyć wiedzę w zakresie:
   1. Procesów, relacji, korzyści i wyzwań w metodyce ITIL®;
   2. Cyklu Życia Usługi (Service Lifecycle), na którym opiera się funkcjonowanie biblioteki ITIL®;
   3. Zrozumienia modelu procesowego, który wpływa na przekształcenie organizacji IT w dobrze zarządzaną jednostkę;
   4. Podstawowych definicji oraz standardowego słownictwa z zakresu tematyki ITIL®.
6. Pisemny egzamin powinien zostać przeprowadzony w następujących etapach:
   1. Egzamin próbny (tzw. zerowy), po którym uczestnicy będą mogli poszerzyć swoją wiedzę podczas 2 godzinnych konsultacji z prowadzącym (przed egzaminem właściwym);
   2. Właściwy egzamin certyfikujący zgodny z wymogami ITIL® Foundation;
   3. Finalne przekazanie (przesłanie) do siedziby zamawiającego certyfikatów po zakończonym szkoleniu.
7. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i dostarczenie w terminie 5 dni od dnia podpisania umowy sylabusa zajęć wg. wzoru dostarczonego przez Zamawiającego, oraz w dniu podpisania umowy wszystkim uczestnikom szkolenia materiałów dydaktycznych w tym niezbędnego certyfikowanego podręcznika.).
8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dodatkowego bezpłatnego dostępu kursantów do materiałów szkoleniowych w wersji e-learning (dopuszczamy po polsku lub angielsku) na okres realizacji przedmiotu zamówienia (zapewnić należy możliwość wielokrotnego dostępu w dowolnym czasie przez miesiąc do materiałów on-line na platformie e-learningowej). Materiały udostępnione w wersji e-learning muszą posiadać akredytację instytucji posiadającej prawa do metodyki ITIL.
9. W zakresie szkolenia ma się znaleźć moduł omawiający wybrany program komputerowy wspomagający zarządzanie zgodnie z ITIL i uczestnicy mają otrzymać wraz z materiałami dydaktycznymi bezpłatny dostęp do licencji programu na okres minimum 3 miesięcy. Oprogramowanie ma w swoich użytecznościach posiadać moduły pozwalające obsługiwać minimum:
   1. Funkcjonalności:
   2. Incident and request management;
   3. Problem management (automated problem identification);
   4. Change management;
   5. Service portfolio and catalog management;
   6. Service level management (track customer SLAs, track internal SLAs);
   7. Service Desk;
   8. Self service (with direct access for end-users);
   9. Multi-language support.
10. Każda osoba, która ukończyła szkolenie i zaliczyła egzamin otrzymuje imienny certyfikat ukończenia szkolenia. Imienny certyfikat ukończenia szkolenia powinien zawierać m.in.: informacje o zakresie i programie szkolenia, terminie jego prowadzenia, dane osób przygotowujących szkolenie, informację o współfinansowaniu ze środków wspólnotowych oraz wymagane logotypy. Szczegółowa forma i treść certyfikatu zostanie doprecyzowana w trakcie realizacji szkolenia.
11. W przypadku negatywnego wyniku zaliczenia Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego umożliwienia trzykrotnego ponownego podejścia do zaliczenia.
12. Przygotowanie i przeprowadzenie certyfikacji oraz wszelkie opłaty związane z certyfikacją uczestników szkolenia wraz z ewentualnymi ponownymi (poprawkowymi) podejściami pokrywa Wykonawca.
13. Wykonawca dostarczy certyfikaty Zamawiającemu w terminie do 7 dni kalendarzowych od zaliczenia szkolenia.
14. Certyfikatu i kopię certyfikatu (oryginał będzie wydawany studentom, kopia do celów dokumentacji przebiegu studiów).
15. Osoby, które będą prowadzić szkolenie muszą spełniać następujące kryteria:
    1. ukończyły studia wyższe;
    2. posiadają minimum 5 – letnie doświadczenie w przygotowaniu i prowadzeniu szkoleń certyfikowanych o zbieżnej z przedmiotem zamówienia tematyce;
    3. posiadają akredytację trenera ITIL Expert.
16. Szkolenie będzie odbywać się w pomieszczeniach wskazanych przez Zamawiającego w jego siedzibie w Białej Podlaskiej.
17. Zamawiający informuje, iż w grupie objętej szkolenie nie znajdują się osoby niepełnosprawne.
18. Zamawiający informuje, iż budynki, w których odbędzie się szkolenie są przystosowane dla osób niepełnosprawnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.