

## **I. Szkolenia obsługi Sytemu**

- 1) Usługa przeszkolenia użytkowników z obsługi Systemu obejmować będzie w szczególności:
  - a) dostarczenie instrukcji i materiałów szkoleniowych,
  - b) szkolenia stanowiskowe;
  
- 1) Usługa przeszkolenia użytkowników – szkolenie pracowników Zamawiającego, musi opierać się na następujących zasadach:
  - a. Wykonawca dostarczy sporządzoną w języku polskim instrukcję obsługi każdego z elementów przedmiotu niniejszego zamówienia, która będzie w sposób wyczerpujący opisywać ich funkcje,
  - b. instrukcja obsługi przedmiotu niniejszego zamówienia, zostanie dostarczona do siedziby Zamawiającego przy al. W. Korfanteo 3 w Katowicach, w formie papierowej oraz elektronicznej, nie później niż na 1 dzień roboczy przed pierwszym dniem szkolenia,
  - c. szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego przy ul. Dobrowolskiego 1 w Katowicach i będzie prowadzone w języku polskim,
  - d. szkolenie musi obejmować swoim zakresem użytkowanie i funkcjonowanie oferowanego przedmiotu niniejszego zamówienia oraz obsługę dostarczonych urządzeń w ramach przedmiotu niniejszego zamówienia,
  - e. szkolenie będzie adresowane do dwóch grup użytkowników Zamawiającego tj. do użytkowników końcowych i administratorów przedmiotu niniejszego zamówienia,

- f. Wykonawca przeszkoli użytkowników Zamawiającego w następującej minimalnej ilości godzin na każde stanowisko pracy:

Użytkownicy	Zakres	Ilość godzin
Administratorzy	administracja systemem	szkolenia grupowe 4h
Kasjerzy	obsługa kasowa	szkolenia grupowe 2 x 4h szkolenia indywidualne 10 x 1h
Obsługa klienta	kontrola biletów	szkolenia grupowe 2 x 2h
Obsługa techniczna	obsługa sprzętu	szkolenia grupowe 4h
Obsługa klienta, kasjerzy	rezerwacja	szkolenia grupowe 4h
Obsługa klienta	raportowanie, statystyki	szkolenia grupowe 4h

- g. zakres szkolenia będzie dostosowany pod kątem zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy,
- h. każdorazowe terminy spotkań szkoleniowych Wykonawca ustali z Zamawiającym,
- i. szkolenie będą odbywać się w blokach maksymalnie 4 godzin w 1 dzień roboczy,
- j. wykonawca zapewni potrzebne materiały edukacyjne,
- k. kadra szkoleniowa Wykonawcy musi obejmować wykwalifikowany personel, co oznacza osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat przedmiotu niniejszego zamówienia, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z użytkownikami Zamawiającego tj. komunikatywnością, dobrą dykcją, odporność na

stres, cierpliwością, pozytywnym nastawieniem do użytkowników Zamawiającego; kadra szkoleniowa musi posiadać umiejętności pracy z „trudnym użytkownikiem” np. zdenerwowanym, niecierpliwym, zadającym niejasne pytania lub udzielający niejasnych odpowiedzi – nieobeznanym w temacie,