

OGŁOSZENIE O ZAPROSZENIU DO SKŁADANIA OFERT

na obsługę recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie

Warszawa, dnia 29.11.2019 r.

Warszawa, dnia 29.11.2019 r.	
Zamawiający:	Państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie
Tytuł Projektu:	Obsługa recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie.
Przedmiot zamówienia:	<ol style="list-style-type: none">1. Okres realizacji umowy – 19.12.2019 r. – 18.12.2020 r.2. Usługa musi być świadczona od poniedziałku do niedzieli, w tym także w święta – 1 stanowisko 1-osobowe w godzinach: Poniedziałek – 7.00 – 17.00 Wtorek – 7.00 – 17.00 Środa – 7.00 – 19.00 Czwartek – 7.00 – 17.00 Piątek – 7.00 – 17.00 Sobota – 7.00 – 18.00 Niedziela – 7.00 – 17.00 Informacje wstępne:<ol style="list-style-type: none">1) powierzchnia budynku – około 9400 m²;2) godziny pracy klubokawiarni Bily Konicek mieszczącej się na parterze Muzeum: 10.00 - 22.00. (mogą ulec zmianie);3) w Muzeum znajdują się pomieszczenia biurowe lub użytkowe wynajmowane najemcom oraz pokoje gościnne;4) recepcja Muzeum znajduje się w holu głównym na parterze budynku przy wejściu od strony ulicy Kredytowej 1;3. Obsługa recepcji – zakres wykonywanych obowiązków:<ol style="list-style-type: none">1) kontrola osób wchodzących do biur, pomieszczeń i do sal wystawowych;2) ewidencjonowanie i wydawanie przepustek dla gości przychodzących do poszczególnych komórek organizacyjnych Muzeum oraz telefoniczne powiadamianie odpowiednich osób;3) obsługa centrali telefonicznej w tym łączenie rozmów i udzielanie informacji;

- 4) bezpośrednia osobista obsługa gości Muzeum w zakresie ogólnej informacji (w tym o aktualnych wystawach i wydarzeniach muzealnych itp.);
- 5) pomoc gościom w korzystaniu z podnośnika dla osób niepełnosprawnych, w przypadku awarii podnośnika zorganizowanie pomocy w celu dostania się do budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie;
- 6) zakaz odbierania jakichkolwiek przesyłek/paczek przynoszonych przez firmy kurierskie oraz osoby z zewnętrznego środowiska - telefoniczne przekazanie informacji osobie zainteresowanej bądź zastępcy owej osoby;
- 7) wydawanie przesyłek zostawionych na recepcji dla osób zainteresowanych;
- 8) wydawanie i odbieranie kluczy do pomieszczeń muzealnych – prowadzenie książki kontroli kluczy;
- 9) pomoc gościom hotelowym w dostaniu się do pokoi (objaśnienie drogi, wydawanie oraz odbieranie kluczy itp.);
- 10) dbanie o pozytywny wizerunek instytucji;
- 11) dbanie o wygląd holu głównego;
- 12) reagowanie na skargi gości i w miarę możliwości załatwianie ich oraz zgłaszanie do odpowiednich osób;
- 13) utrzymywanie na bieżąco porządku i estetycznego wyglądu stanowiska pracy;
- 14) kontrolowanie i uzgadnianie z osobami ze strony Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie (Zespół ds. Komunikacji) rzeczy, które zostawiane są przez osoby ze środowiska zewnętrznego, na recepcji (ulotki) bądź w holu na parterze (plakaty), gdy nie ma możliwości niezwłocznego ustalenia, w miarę możliwości jak najszybsze ustalenie;
- 15) zakaz używania sprzętu multimedialnego, nie będącego na wyposażeniu stanowiska pracy;
- 16) udział w doskonaleniu zawodowym w tym udział w szkoleniach organizowanych ze strony Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie;
- 17) znajomość i przestrzeganie instrukcji: o zasadach bezpieczeństwa pomieszczeń i zarządzaniu kluczami, postępowania w przypadkach szczególnych (napadu, kradzieży, podłożenia ładunku wybuchowego lub wypadku), postępowania na wypadek pożaru;
- 18) skuteczność, inicjatywa w działaniu, sumienność i umiejętność radzenia sobie w sytuacjach narażonych na stres;

	<p>19) wysoka kultura osobista, w sposób grzeczny witanie i żegnanie gości;</p> <p>20) obsługa gościa zawsze na stojąco;</p> <p>21) zmiany na stanowisku pracy w recepcji należy tak organizować i przeprowadzać, aby nie były zauważalne dla gościa i nie powodowały przerw w ich obsłudze;</p> <p>22) prowadzenie prywatnych rozmów między pracownikami w obecności gościa jest niedopuszczalne, a wykluczone jest głośne porozumiewanie się pracowników recepcji z innymi służbami oraz picie, jedzenie i rozmowy przez telefon prywatny;</p> <p>23) recepcjonista zobowiązany jest do lojalności względem instytucji, pełnego identyfikowania się z treścią regulaminów, instrukcji, zarządzeń i ustaleń Dyrekcji Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie;</p> <p>24) realizacja zadań związanych z ewentualnym wprowadzeniem stopni alarmowych przez uprawnione w państwie organy.</p> <p>4. do realizacji usługi Wykonawca skieruje osoby o następujących kwalifikacjach:</p> <p>1) biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie;</p> <p>2) biegła znajomość języka angielskiego w mowie;</p> <p>3) komunikatywność;</p> <p>4) miła aparycja;</p> <p>5) pełne uzębienie od jedyńki do piątki;</p> <p>6) łatwość nawiązywania kontaktów, budowania relacji – rozwinięte zdolności interpersonalne;</p> <p>7) skuteczność i inicjatywa w działaniu, samodzielność;</p> <p>8) wysoka kultura osobista;</p> <p>9) wykształcenie minimum średnie;</p> <p>10) ubiór dostosowany do zajmowanego stanowiska biała bluzka/koszula, czarna/granatowa marynarka, czarne/granatowe spodnie/spódnica.</p>
<p>Kryterium oceny:</p>	<p>100% cena</p> <p>W przesłanej ofercie należy podać cenę brutto jednej roboczogodziny jak również całą wartość zamówienia brutto – całą wartość zamówienia musi wynikać z przemnożenia roboczogodzin przez zaproponowaną stawkę za jedną godzinę.</p>

	łącna ilość godzin w ramach realizacji zamówienia – 3816 r-h
Miejsce składania ofert:	e-mail: organizacyjny@ethnomuseum.pl
Forma złożenia ofert:	Elektronicznie – drogą mailową
Termin złożenia ofert:	09.12.2019 r. Do godz. 10.00
Informacje dodatkowe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na podstawie art. 4 pkt. 8 prawa zamówień publicznych do udzielenia zamówienia nie stosuje się ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. 2. Umowa będzie zawierała klauzulę o możliwości jej rozwiązania za dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia. 3. Informacja o wyniku postępowania zostanie przesłana wszystkim oferentom, od których Zamawiający otrzyma ofertę. 4. Klauzula RODO <p>Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, Zamawiający informuje, że :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie, 00-056 Warszawa, ul. Kredytowa 1; 2) kontakt z inspektorem ochrony danych jest następujący : iod@ethnomuseum.pl; 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego; 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wywiązania się przez Zamawiającego z obowiązków, które spoczywają na nim w związku z przeprowadzeniem niniejszego postępowania. 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa; 6) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem prawnym, związanym z udziałem w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego;

- 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany stosowanie do art. 22 RODO;
- 8) posiada Pani/Pan:
- a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących, na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych (skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą PZP oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników),
 - b) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO (prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego),
 - c) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 9) nie przysługuje Pani/Panu:
- a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
 - c) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 litera c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.
- 10) Jest Pani/Pan zobowiązany do wypełnienia obowiązków wynikających z art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu oraz do przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO.
5. Oferent zobowiązany jest do załączenia zgody na przetwarzanie danych osobowych, który stanowi załącznik nr do niniejszego ogłoszenia.

DYREKTOR
Państwowego Muzeum Etnograficznego
w Warszawie

(podpis Zamawiającego)

dr Adam Czyżewski