

## OGŁOSZENIE O ZAPROSZENIU DO SKŁADANIA OFERT

na obsługę recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie

Warszawa, dnia 17.11.2020 r.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Warszawa, dnia 17.11.2020 r. |  |
| Zamawiający:                 | Państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie   |
| Tytuł Projektu:              | Obsługa recepcji w budynku Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie  |
| Przedmiot zamówienia:        | <p>1. Okres realizacji umowy – 19.12.2020 r. – 18.12.2021 r.</p> <p>2. Usługa musi być świadczona od poniedziałku do niedzieli, w tym także w święta – 1 stanowisko 1-osobowe w godzinach od 7:00 do 19:00;</p> <p>Zamawiający zastrzega sobie prawo do złożenia oświadczenia Wykonawcy na mocy którego skorzysta z przerwy w obowiązku świadczenia usługi obsługi recepcji w okresie od nałożenia na Zamawiającego zakazu prowadzenia działalności lub zamknięcia budynku Zamawiającego dla zwiedzających przy ul. Kredytowej 1 w Warszawie na mocy aktu organu władzy państwowej, samorządowej lub Dyrektora Muzeum. W okresie przerwy w świadczeniu usługi obsługi recepcji Zamawiający zwolniony jest z obowiązku zapłaty wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy.</p> <p>Informacje wstępne:</p> <p>1) powierzchnia budynku – około 9400 m<sup>2</sup>;</p> <p>2) godziny pracy klubokawiarni Bily Konicek mieszczącej się na parterze Muzeum: 10.00 – 22.00 (mogą ulec zmianie);</p> <p>3) w Muzeum znajdują się pomieszczenia biurowe lub użytkowe wynajmowane najemcom oraz pokoje gościnne;</p> <p>4) recepcja Muzeum znajduje się w holu głównym na parterze budynku przy wejściu od strony ulicy Kredytowej 1;</p> <p>3. Obsługa recepcji – zakres wykonywanych obowiązków:</p> <p>1) kontrola osób wchodzących do biur, pomieszczeń i do sal wystawowych;</p> <p>2) ewidencjonowanie i wydawanie przepustek dla gości przychodzących do poszczególnych komórek organizacyjnych Muzeum oraz telefoniczne powiadamianie osób;</p> |

- 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 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;
- 19) wysoka kultura osobista, w sposób grzeczny witanie i zegnanie gości;
- 20) obsługa gościa zawsze na stojąco;
- 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>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie;</li> <li>2) biegła znajomość języka angielskiego w mowie;</li> <li>3) komunikatywność;</li> <li>4) miła aparycja;</li> <li>5) pełne uzębienie od jedyńki do piątki;</li> <li>6) łatwość nawiązywania kontaktów, budowa relacji – rozwinięte zdolności interpersonalne;</li> <li>7) skuteczność i inicjatywa w działaniu, samodzielność;</li> <li>8) wysoka kultura osobista;</li> <li>9) wykształcenie minimum średnie;</li> <li>10) ubiór dostosowany do zajmowanego stanowiska biała bluzka/koszula, czarna/granatowa marynarka, czarne/granatowe spodnie/spódnica.</li> </ol> |
| <p>Kryterium oceny:</p>         | <p>Cena 100%</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>  |
|                                 | <p><b>Łączna ilość godzin w ramach realizacji zamówienia – 4380 r-h</b></p>  |
| <p>Miejsce składania ofert:</p> | <p>e-mail: <a href="mailto:organizacyjny@ethnomuseum.pl">organizacyjny@ethnomuseum.pl</a></p>  |
| <p>Forma złożenia ofert:</p>    | <p>Elektronicznie – drogą mailową</p>  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <p>Termin<br/>złożenia ofert:</p> | <p>30.11.2020 r.<br/>Do godz. 10.00</p>  |
| <p>Informacje<br/>dodatkowe</p>   | <p>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.</p> <p>2. Umowa będzie zawierała klauzulę o możliwości jej rozwiązania za dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia.</p> <p>3. Informacja o wyniku postępowania zostanie przesłana wszystkim oferentom, od których Zamawiający otrzyma ofertę.</p> <p>4. Klauzula RODO</p> <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 95/45/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, Zamawiający informuje, że:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie, 00-056 Warszawa, ul. Kredytowa 1;</li> <li>2) kontakt z inspektorem ochrony danych jest następujący: <a href="mailto:iod@ethnomuseum.pl">iod@ethnomuseum.pl</a></li> <li>3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. C RODO w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, związanych z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;</li> <li>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.</li> <li>5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa;</li> <li>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;</li> <li>7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany stosownie do art. 22 RODO,</li> <li>8) posiada Pani/Pan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) na podstawie art. 15 RODO prawo odstępu 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</li> </ol> </li> </ol> |

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 których 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.

PODYPREKTORA  
Państwowego Muzeum Etnograficznego  
w Warszawie

Tadeusz Zajac

(podpis Zamawiającego)