# Załącznik 1 do SIWZ Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

I. Ogólne warunki realizacji zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na kierowaniu osób do wykonywania pracy tymczasowej w obszarze Obsługi Klienta w Muzeum Historii Żydów Polskich, w tym: wystawy stałej, wystawy czasowej, kontroli biletów, wydawania audioguidów i tourguidów, obsługi szatni.
2. Usługa świadczona będzie przez 8 miesięcy od momentu podpisania umowy między Zamawiającym a Wykonawcą, nie wcześniej niż od dnia 10 październikajednocześnie nie dłużej niż do chwili wyczerpania maksymalnej kwoty wynagrodzenia brutto Wykonawcy wskazanej w ofercie.
3. Zakładana liczba stanowisk w obszarze obsługi klienta to 23 stanowiska. Zamawiający wymaga od Wykonawcy zatrudnienia takiej liczby osób, która pozwoli na zmianowy system pracy i umożliwi w przyszłości zastępstwa pracowników, którzy nie będą mogli świadczyć pracy w skutek choroby, urlopu lub innych przyczyn.
4. Określona liczba stanowisk i osobo-roboczogodzin stanowi wielkość szacunkową i może ulec zmianie w zależności od potrzeb Zamawiającego, przy czym Zamawiający przewiduje, że zmniejszenie ilości osobo-roboczogodzin w okresie trwania umowy nie przekroczy 30% pierwotnie założonej ilości osobo-roboczogodzin.
5. Zmiana, w tym zmniejszenie zakładanej liczby stanowisk i ilości osobo-roboczogodzin nie będzie skutkowała dodatkowymi kosztami dla Zamawiającego, ani roszczeniami Wykonawcy.

II. INFORMACJE O MUZEUM

1. Siedziba Muzeum Historii Żydów Polskich znajduje się w nowoczesnym budynku przy ul. Anielewicza 6 w Warszawie. Muzeum położone jest w centrum warszawskiego Muranowa. W budynku znajduje się wystawa stała oraz 2 sale wystaw czasowych. W przestrzeniach muzealnych odbywają się liczne wydarzenia kulturalne i edukacyjne. Muzeum oferuje również przestrzenie konferencyjne (w ramach Centrum Konferencyjnego Muranów) pod najem, w skład których wchodzą: Audytorium, sale projekcyjne, sale warsztatowe i zaplecza organizacyjne. Wizytówką Muzeum jest rozległy hol o fantastycznej, uhonorowanej prestiżową nagrodą, architekturze.
2. Na poszczególnych poziomach budynku znajdują się:

|  |  |
| --- | --- |
| **Poziom** | **Miejsce** |
| **-2** | wystawa stała o powierzchni ponad 4000 m2, składająca się z 8 galerii ukazujących 1000 letnią historię polskich Żydów |
| **-1** | Kasy oraz wejście dla osób niepełnosprawnych |
| **0**  **+1** | wystawa czasowa, 2-poziomowa przestrzeń, w której cyklicznie organizowane są czasowe ekspozycje wokół tematów żydowskich |
| **0** | Stanowisko informacyjne – udzielanie informacji na temat działalności Muzeum, wydawanie zakupionych w kasach urządzeń mobilnych do zwiedzania wystaw |
| **0** | Szatnia |
| **0** | Sklep muzealny „Museum Store” |
| **0** | Restauracja „Besamim” |
| **0** | Miejsce Edukacji Rodzinnej – przestrzeń zabaw dzieci z opiekunami |
| **+1** | Sala audytoryjna – 479 miejsc na widowni (pow. 645 m2) |
| **+1** | Sala projekcyjna A – maksymalnie 110 miejsc w ustawieniu teatralnym (pow. 114 m2) |
| **+1** | Sala projekcyjna B – maksymalnie 60 miejsc w ustawieniu teatralnym (pow. 86 m2) |
| **+1** | Centrum Edukacyjne |

1. DNI I GODZINY PRACY MUZEUM:

Poniedziałek 10:00-18:00

Wtorek dzień techniczny, Muzeum nieczynne dla zwiedzających (mogą się odbywać wydarzenia programowe i wydarzenia organizowane przez Centrum Konferencyjne Muranów)

Środa 10:00-20:00

Czwartek 10:00-18:00, dzień bezpłatnego zwiedzania wystawy stałej

Piątek 10:00-18:00

Sobota 10:00-20:00

Niedziela 10:00-20:00

Święta Muzeum jest instytucją kultury, w której - zgodnie z art. 15110 pkt 9 lit. h ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks Pracy, jest dozwolona praca w niedziele i święta. Święta wolne od pracy w danym roku kalendarzowym ustalane są przez Dyrektora Muzeum w drodze zarządzenia.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany dni i godzin otwarcia Muzeum oraz zmiany godzin pracy na poszczególnych stanowiskach.

1. Na rok kalendarzowy 2016 przypadają następujące święta wolne od pracy:

1 stycznia – Nowy Rok 1 listopada – Święto Zmarłych

27 marca – Wielkanoc 24 grudnia – wigilia Bożego Narodzenia

26 maja – Boże Ciało 25 grudnia - Boże Narodzenie

12 października - Jom Kipur 31 grudnia - Sylwester

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany zarządzenia dotyczącego dni otwartych i zamkniętych Muzeum, o czym każdorazowo poinformuje Wykonawcę z odpowiednim miesięcznym wyprzedzeniem.

1. Wydarzenia organizowane przez Muzeum, wynikające z realizacji misji, jak i z działalności Centrum Konferencyjnego Muranów mogą być organizowane w godzinach pracy Muzeum lub poza dniami i godzinami pracy Muzeum.
2. Szczegółowy kalendarz wydarzeń ustalany jest z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Dopuszcza się zmiany w programie wydarzeń z tygodniowym wyprzedzeniem. W ciągu miesiąca mogą pojawić się nieprzewidziane wcześniej wydarzenia, o których Zamawiający może poinformować z wyprzedzeniem 48-godzinnym, na które Wykonawca zobligowany będzie zapewnić właściwą obsługę.
3. W podanych powyżej dniach i godzinach pracy Muzeum oraz w czasie innych wydarzeń wynikających z programu Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić odpowiednią liczbę osób obsługujących wystawy i stanowiska im podlegające.

III. OPIS STANOWISK PRACY I KOMPETENCJI

1. W ramach usługi zlecane będą zadania obejmujące:
2. **STANOWISKO: Informator na wystawie stałej**

**Ilość stanowisk Miejsce (poziom -2)**

1 Galeria Las (pow. 187,99 m2)

1 Galeria Pierwsze Spotkania (pow. 241, 20 m2)

2 Galeria Paradisus Iudaeorum (319,01 m2)

2 Galeria Miasteczko (481,68 m2)

2 Galeria Wyzwania Nowoczesności (533,18 m2)

1 Galeria Ulica (pow. 353,99 m2)

1 Antresola w Galerii Ulica (298,02 m2)

1 Galeria Zagłada (511, 74 m2)

1 Kładka w Galerii Zagłada (134,35 m2)

2 Galeria Powojnie (327,18 m2)

Razem: 14 stanowisk obsługi wystawy stałej.

**Zakres obowiązków:**

* udzielanie podstawowych informacji na temat galerii wystawy stałej i okresu historii, którego dana galeria dotyczy
* zapewnienie bezpieczeństwa zwiedzającym wystawę stałą, w tym udzielanie wsparcia podczas ewakuacji budynku
* asysta przy obsłudze urządzeń i aplikacji multimedialnych będących integralną częścią poszczególnych galerii wystawy stałej
* ochrona muzealiów i multimediów znajdujących się na wystawie
* informowanie zwiedzających o kierunku zwiedzania
* uzupełnianie materiałów eksploatacyjnych w galeriach wystawy stałej używanych przez zwiedzających (materiały papierowe, tusz do stempli i inne).
* zgłaszanie usterek i sytuacji niebezpiecznych do właściwych działów/ osób
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Warunki pracy na wystawie stałej:**

- przyciemnione światło

- brak dostępu do światła dziennego

Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny w Warszawie, na podstawie decyzji ZNS. 716-3446/157-2/06/07 z dnia 9/03/2007 roku, wyraża zgodę na pracę na wystawie stałej bez konieczności ograniczenia godzinowego, mimo braku oświetlenia światłem dziennym.

**Pełny dokument stanowi załącznik „Decyzja Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego”.**

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole
* motywacja do zdobywania wiedzy historycznej

**Dodatkowym atutem będzie**:

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenia z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Wszyscy pracownicy rozpoczynają pracę o godzinie 9:30 od odprawy prowadzonej przez koordynatorów obsługi klienta. Stanowiska na wystawie muszą zostać objęte nie później niż o godz. 9:50 celem przygotowania wystawy do otwarcia dla zwiedzających. Zakończenie pracy ustala się dla 5 stanowisk na 16:00 (poniedziałki, czwartki, piątki) i 18:00 (środy, soboty, niedziele), a dla pozostałych stanowisk na 10 minut po zamknięciu wystawy stałej, czyli 18:10 (poniedziałki, czwartki, piątki) i 20:10 (środy, soboty, niedziele).

Przez rozpoczęcie pracy Zamawiający rozumie stawienie się pracownika na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem oraz rozpoczęcie przygotowań do otwarcia wystawy stałej.

Przez przygotowanie wystawy stałej do otwarcia Zamawiający rozumie uzupełnienie materiałów eksploatacyjnych we wszystkich galeriach oraz sprawdzenie generalnego porządku na wystawie.

Po zamknięciu Muzeum pracownicy powinni sprawdzić czy nikt niepożądany nie został na wystawie stałej oraz przeprowadzić obchód wystawy sprawdzając czy nie pojawiły się żadne zniszczenia. Zamawiający dostarczy pracownikom wszelkiego rodzaju przeszkolenie w tym zakresie i materiały potrzebne do przeprowadzenia takiego obchodu.

**Załącznik: Wykaz roboczogodzin na stanowisku Informator na Wystawie Stałej.**

1. **STANOWISKO: Bileter**

**Ilość stanowisk Miejsce**

1 Wejście na wystawę stałą - poziom 0

**Zakres obowiązków:**

* kontrola biletów przy wejściu na wystawę stałą
* informowanie o kierunkach zwiedzania
* regulowanie ruchu zwiedzających
* zapewnienia bezpieczeństwa zwiedzającym Muzeum, w tym udzielanie wsparcia podczas ewakuacji budynku
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole

**Dodatkowym atutem będzie:**

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenia z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Pracownik rozpoczyna pracę o 9:30 od odprawy prowadzonej przez koordynatora obsługi klienta, a stanowisko musi zostać obsadzone nie później niż o godz. 9:50, a zwolnione o 16:30 (poniedziałki, czwartki, piątki) i o 18:30 (środy, soboty, niedziele).

Przez rozpoczęcie pracy Zamawiający rozumie stawienie się na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem.

**Załącznik - Wykaz roboczogodzin na stanowisku Bileter.**

1. **STANOWISKO: Informator na wystawie czasowej**

**Ilość stanowisk Miejsce**

2 Dolna sala wystaw czasowych - poziom 0

1 Górna sala wystaw czasowych - poziom +1

**Zakres obowiązków:**

* sprawdzanie biletów osób wchodzących na wystawę czasową
* udzielanie prostych informacji na temat wystawy i tego o czym ona opowiada
* pomoc w obsłudze urządzeń i aplikacji multimedialnych będących częścią wystaw
* informowanie zwiedzających o kierunku zwiedzania
* zapewnienie bezpieczeństwa zwiedzającym Muzeum, w tym udzielanie wsparcia podczas ewakuacji budynku
* ochrona muzealiów i multimediów znajdujących się na wystawie
* regulowanie ruchu zwiedzających
* zgłaszanie usterek i sytuacji niebezpiecznych do właściwych działów/ osób
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole

**Dodatkowym atutem będzie:**

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenie z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Jedno stanowisko powinno zostać obsadzone nie później niż o godz. 9:00 w celu przygotowania przestrzeni wystaw czasowych do otwarcia, dwa pozostałe nie później niż o godzinie 10:00. Wszystkie stanowiska są zwalniane o 18:00 (poniedziałki, czwartki, piątki) lub 20:00 (środy, soboty, niedziele).

Przez obsadzenie stanowiska Zamawiający rozumie stawienie się na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem oraz rozpoczęcie przygotowań do otwarcia wystawy czasowej.

Przez przygotowanie wystawy czasowej do otwarcia Zamawiający rozumie wpuszczenie na teren wystawy serwisu sprzątającego, sprawdzenie generalnego porządku i drożności wyjść ewakuacyjnych, włączenie niezbędnych urządzeń na wystawie.

Po zamknięciu Muzeum pracownicy powinni sprawdzić czy nikt niepożądany nie został na wystawie, wyłączyć odpowiednie urządzenia.

Wystawy Czasowe mają charakter cykliczny, trwają od 1,5 miesiąca do 6 miesięcy. Wystawy czasowe organizowane są w obu salach wystaw czasowych, bądź tylko w jednej z nich, w zależności od charakteru i rozmiaru danej wystawy. Przerwa pomiędzy następującymi po sobie wystawami czasowymi trwa od 4 tygodni do 8 tygodni (z wyłączeniem 2016 roku – planowana przebudowa pomieszczeń spowoduje zamknięcie ich w okresie lipiec-grudzień 2016). W okresie przejściowym Wykonawca nie będzie kierował osób do wykonywania pracy na stanowisku informator na wystawie czasowej, ale w miarę zapotrzebowania będzie kierował ww. osoby do pracy na innych stanowiskach.

**Załącznik – wykaz roboczogodzin na stanowisku Informator na Wystawie Czasowej**

1. **STANOWISKO: Szatniarz**

**Ilość stanowisk -** 2

**Zakres obowiązków:**

* Obsługa szatni
* Wskazywanie kierunków i miejsc wydarzeń aktualnie odbywających się w Muzeum
* Informowanie zwiedzających o aktualnej ofercie Muzeum
* Uzupełnianie ulotek i broszur na przeznaczonych dla nich półkach
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole

**Dodatkowym atutem będzie:**

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenie z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Pracownicy szatni rozpoczynają pracę o godz. 9:30 od odprawy prowadzonej przez koordynatora obsługi klienta, a stanowiska muszą zostać obsadzone nie później niż o godz. 9:50. Zakończenie pracy ustala się na moment opuszczenia Muzeum przez wszystkich zwiedzających. Zamawiający zakłada, że nie powinno być to później niż o godzinie 18:30 (poniedziałki, czwartki, piątki) oraz o 20:30 (środy, soboty, niedziele). Przez rozpoczęcie pracy Zamawiający rozumie stawienie się na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem.

**Załącznik – Wykaz roboczogodzin dla stanowiska szatniarz**

1. **STANOWISKO: Pracownik wydający audioprzewodniki**

**Ilość stanowisk** – 1

**Zakres obowiązków:**

* wydawanie audioprzewodników na podstawie zakupionych biletów
* instruowanie w zakresie obsługi audioprzewodników
* wskazywanie kierunków i miejsc wydarzeń aktualnie odbywających się w Muzeum
* informowanie o aktualnej ofercie Muzeum
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole

**Dodatkowym atutem będzie:**

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenie z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Pracownik stanowiska audioprzewodników rozpoczyna pracę o godz. 9:30 od odprawy prowadzonej przez koordynatora obsługi klienta, a stanowisko musi zostać obsadzone nie później niż o godz. 9:50. Zakończenie pracy ustala się na moment opuszczenia Muzeum przez wszystkich zwiedzających. Zamawiający zakłada, że nie powinno być to później niż o godzinie 18:30 (poniedziałki, czwartki, piątki) oraz o 20:30 (środy, soboty, niedziele). Przez rozpoczęcie pracy Zamawiający rozumie stawienie się na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem.

**Załącznik – Wykaz roboczogodzin dla stanowiska pracownik wydający audioprzewodniki**

1. **STANOWISKO: Pracownik wydający tourguidy**

**Ilość stanowisk -** 2

**Zakres obowiązków:**

* przygotowywanie tourguidów dla grup zorganizowanych zgodnie z planem grup na dany dzień
* instruowanie w zakresie obsługi urządzeń
* wskazywanie kierunków i miejsc wydarzeń aktualnie odbywających się w Muzeum
* informowanie o aktualnej ofercie Muzeum
* dodatkowe zadania zlecone przez Zamawiającego

**Wymagane kwalifikacje, umiejętności i cechy personelu:**

* wykształcenie minimum średnie zakończone maturą
* wysokie umiejętności komunikacyjne - bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie
* komunikatywna znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie na poziomie B2
* nienaganna kultura osobista, umiejętność zachowania się adekwatnie do sytuacji, znajomość zasad savoir-vivre
* otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi
* doświadczenie w pracy z dużymi grupami ludzi
* umiejętność i chęć udzielania pomocy, dzielenia się wiedzą
* entuzjazm, zaangażowanie i motywacja do pracy z ludźmi
* nienaganna prezencja, dbałość o schludny i estetyczny wygląd
* świadomość, iż swoim postępowaniem kształtuję opinię społeczeństwa o miejscu pracy
* umiejętność pracy w zespole

**Dodatkowym atutem będzie:**

* doświadczenie z zakresu animowania kultury
* doświadczenie w obsłudze klienta
* szkolenie z zakresu obsługi klienta
* zainteresowania historią i kulturą Żydów polskich

**Zakładany czas pracy:**

Pracownicy stanowiska tourguidów rozpoczynają pracę o godzinie 9:30 od odprawy prowadzonej przez koordynatora obsługi klienta. Jedno stanowisko jest opuszczane na 1,5 godziny przed zamknięciem wystawy stałej tj. o 16:30 (poniedziałki, czwartki, piątki) lub 18:30 (środy, soboty, niedziele), drugie stanowisko jest opuszczane po zamknięciu wystawy stałej, tj. ok. 18:10 (poniedziałki, czwartki, piątki) lub 20:10 (środy, soboty, niedziele).

Przez rozpoczęcie pracy Zamawiający rozumie stawienie się na stanowisku pracy w wymaganym stroju i z niezbędnym sprzętem.

**Załącznik – Wykaz roboczogodzin dla stanowiska pracownik wydający tourguidy**

1. W trakcie realizacji zamówienia, Zamawiający ma prawo wyznaczyć personelowi bardziej szczegółowy zakres wykonywanych zadań, niż wskazany powyżej. Zakres tych czynności będzie wynikał z bieżących potrzeb Zamawiającego.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość rotacji pracowników w ciągu dnia roboczego. Rotacje będą dokonywane w ciągu dnia roboczego przez koordynatorów obsługi klienta celem zapewniania właściwej obsługi w poszczególnych miejscach pracy, a także celem zapewnienia przerw obiadowych i możliwości rozwoju.
3. Szczegółowe zapotrzebowanie odnośnie ilości wymaganych stanowisk oraz czasu pracy w kolejnym miesiącu Zamawiający będzie przesyłać Wykonawcy z miesięcznym wyprzedzeniem. Dla przykładu – harmonogram przygotowywania grafików na październik 2016:

Zapotrzebowanie stanowiskowe na październik dla agencji do 26 sierpnia 2016

Grafik osoby dla Muzeum do 15 września 2016

Potwierdzenie przez Muzeum poprawności grafiku do 16 września 2016

Ewentualne korekty grafiku do 19 września 2016

Wysłanie grafiku pracownikom 20 września 2016

Pracownicy muszą otrzymać grafik na dwa tygodnie przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca.

1. **WYDARZENIA ORGANIZOWANE PRZEZ MUZEUM**
2. Przez Wydarzenia Zamawiający rozumie wydarzenia programowe na przykład: koncerty, spektakle teatralne, konferencje, cykle filmowe, wynikające z realizacji misji Muzeum oraz wydarzenia wynikające z działalności Centrum Konferencyjnego Muranów, takie jak: konferencje, kongresy, szkolenia, kolacje, gale.
3. Na wydarzenia organizowane przez muzeum przewiduje się obsługę nie przekraczającą 4 osób, na stanowiskach bileterów, szatniarzy i pracowników informacji.
4. Zamawiający uwzględni te stanowiska w zapotrzebowaniu stanowiskowym na kolejne miesiące. Dopuszcza się zmiany w programie z tygodniowym wyprzedzeniem. W ciągu miesiąca mogą pojawić się nieprzewidziane wcześniej wydarzenia, o których Zamawiający poinformuje Wykonawcę z wyprzedzeniem 48-godzinnym, na które Wykonawca będzie zobligowany zapewnić właściwą obsługę.
5. Wydarzenia mogą odbywać się poza godzinami i dniami pracy Muzeum. Zamawiający przewiduje dodatkowo od 15 do 100 godzin miesięcznie poza standardowymi godzinami i dniami pracy muzeum (prognoza zakładanych dodatkowych godzin znajduje się w załączniku (Kalkulacja – budżet do rekrutacji). Wykonawca skieruje do obsługi wydarzeń osoby zatrudnione na innych stanowiskach, o ile nie będzie kolidowało to z wykonywanymi przez te osoby obowiązkami.
6. **INFORMACJE DODATKOWE**
7. Zamawiający dopuszcza zmianę liczby stanowisk i osobo-roboczogodzin po wcześniejszym zgłoszeniu Wykonawcy takiej potrzeby, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą**.**
8. W przypadku zmniejszenia ilości stanowisk i osobo-roboczogodzin, Wykonawca nie będzie zgłaszał z tego tytułu żadnych roszczeń wobec Zamawiającego.
9. Zamawiający zapłaci wynagrodzenie miesięczne wyłącznie za faktycznie zrealizowane usługi.
10. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego za przestrzeganie obowiązków przez pracowników skierowanych do pracy na stanowiska, o których mowa w Rozdziale III SOPZ „Opis stanowisk pracy i kompetencji”.
11. Zamawiający wymaga od Wykonawcy wskazania w umowie z pracownikami Muzeum Historii Żydów Polskich jako miejsca pracy.
12. Zatrudniony przez Muzeum koordynator będzie nadzorował wykonywanie pracy przez osoby, zatrudnione przez Wykonawcę, informował o programie Muzeum i zapotrzebowaniu na pracowników na określone stanowiska. Koordynator zostanie przedstawiony Wykonawcy i pracownikom obsługi. Wykonawca będzie zobowiązany współpracować z koordynatorem.
13. Osoby zatrudnione przez Wykonawcę otrzymają niezbędne narzędzia do wykonywania obowiązków na powierzonych stanowiskach:

- identyfikatory potwierdzające zatrudnienie w Muzeum – wykona i dostarczy Zamawiający. Obowiązkiem każdego pracownika i współpracownika przebywającego na terenie Muzeum jest nosić identyfikator w miejscu widocznym;

- radiostacje – do komunikowania się informatorów na Wystawie Głównej i Wystawie Czasowej z koordynatorem. Radiostacje będą codziennie pobierane i oddawana przez pracownika koordynatorowi pełniącemu dyżur danego dnia;

- przyciski bezpieczeństwa – wzywające ochronę budynku na wypadek wystąpienia niebezpiecznych sytuacji. Przyciski będą codziennie pobierane i oddawane koordynatorowi pełniącemu dyżur danego dnia;

- odzież służbową - na którą składać się będzie koszula/ bluzka i marynarka/ żakiet. Pozostałe części ubioru będą w gestii pracowników, przy czym standardy wyglądu zostaną określone w Standardach pracy obsługi klienta. Odzież przekazana pracownikom przez Zamawiającego pozostaje własnością Zamawiającego i zostanie oddana Zamawiającemu po zakończeniu stosunku pracy. Odzież przekazana pracownikom przez Zamawiającego nie może być noszona przez pracownika w czasie dni wolnych i poza terenem Muzeum. Pranie odzieży pozostaje w gestii pracownika.

1. Całe wyposażenie przekazywane pracownikom, niezbędne do wykonywania pracy pozostaje własnością Zamawiającego. Zgubienie bądź zniszczenie nie wynikające ze zużycia się wyposażenia będą skutkować odpowiedzialnością Wykonawcy za powstałą szkodę. Zniszczenie lub zagubienie któregokolwiek z narzędzi niezbędnych do wykonywania obowiązków musi zostać niezwłocznie zgłoszone przez pracownika do koordynatora.
2. Zamawiający przed przystąpieniem do pracy przeprowadzi dla wskazanych przez Wykonawcę osób niezbędne szkolenia (rozdział VIII SOPZ – Obowiązki Zamawiającego).
3. Jeżeli Zamawiający postanowi zatrudnić (zaangażować) bezpośrednio niektórych z pracowników skierowanych przez Wykonawcę, Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zawarcie takiej umowy pomiędzy pracownikiem tymczasowym a Zamawiającym (poprzez rozwiązanie umowy między danym pracownikiem a Wykonawcą) - na następujących zasadach:

* w przypadku zatrudnienia przez Zamawiającego pracownika Wykonawcy po upływie 6 miesięcy od zawarcia umowy o realizację zamówienia publicznego między Zamawiającym a Wykonawcą - bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego;
* w przypadku zatrudnienia przez Zamawiającego pracownika Wykonawcy po upływie 3 miesięcy a przed upływem 6 miesięcy od zawarcia umowy o realizację zamówienia publicznego między Zamawiającym a Wykonawcą - za zapłatą wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy stanowiącego równowartość 50% miesięcznego wynagrodzenia zatrudnianego pracownika;
* w przypadku zatrudnienia przez Zamawiającego pracownika Wykonawcy przed upływem 3 miesięcy od zawarcia umowy o realizację zamówienia publicznego między Zamawiającym a Wykonawcą - za zapłatą wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy stanowiącego równowartość 100% miesięcznego wynagrodzenia zatrudnianego pracownika.

Zamawiający będzie informował Wykonawcę o chęci przejęcia pracownika z 1 miesięcznym wyprzedzeniem.

1. **REKRUTACJA I OPIEKA NAD PRACOWNIKAMI**
2. **Przeprowadzenie rekrutacji**
3. Wykonawca przeprowadzi rekrutacje pracowników z zastrzeżeniem punktu B.
4. Wykonawca w ogłoszeniu o pracę poda nazwę pracodawcy-użytkownika, chyba, że Zamawiający postanowi inaczej.
5. Wykonawca dokona pierwszej selekcji pracowników oraz przeprowadzi pierwszy etap rozmów rekrutacyjnych we własnym zakresie na podstawie zgłoszeń zawierających CV. I etap procesu rekrutacji składa się z:

* weryfikacji CV przez Wykonawcę,
* przeprowadzenia rozmów selekcyjnych z kandydatami,
* weryfikacji języka angielskiego kandydatów – test pisemny oraz rozmowa
* wyłonienia kandydatów do II etapu.

1. Zamawiający wymaga przeprowadzenia drugiego etapu rozmów rekrutacyjnych na terenie Muzeum. Zamawiający zapewni pomieszczenie do prowadzenia rozmów rekrutacyjnych. II etap procesu rekrutacyjnego składa się z:

* przeprowadzenia rozmów rekrutacyjnych przez Zamawiającego,
* zatwierdzenie przez Zamawiającego listy rekomendowanych do zatrudnienia kandydatów,
* rozpoczęcia przez Wykonawcę czynności administracyjnych
* uzupełnienia i dostarczenie dokumentów niezbędnych do zatrudnienia,
* podpisania umów z pracownikami.

1. Zamawiający wyznaczy osobę lub osoby ze strony Muzeum, które będą uczestniczyć w II etapie procesu rekrutacji, celem potwierdzenia, że wybrani przez Wykonawcę kandydaci spełniają oczekiwania Zamawiającego.
2. Po zakończeniu rekrutacji i podpisaniu przez wszystkich pracowników umów z Wykonawcą, pracownicy rozpoczną cykl szkoleń przewidzianych przez Zamawiającego. Pełny harmonogram szkoleń zostanie przedstawiony Wykonawcy po podpisaniu umowy. O terminie przeprowadzenia szkoleń Zamawiający poinformuje Wykonawcę z 2 tygodniowym wyprzedzeniem.
3. Rozpoczęcie pracy ustala się na dzień 10 października 2016r.
4. Wykonawca przekaże nowym pracownikom podręcznik pracownika z najważniejszymi informacjami i najczęściej zadawanymi pytaniami dotyczącymi współpracy na linii pracownik-agencja oraz pracownik-Muzeum. Muzeum przekaże Wykonawcy plik z informacjami wstępnymi, po podpisaniu umowy. Każdy pracownik zaczynający pracę u Wykonawcy na rzecz Zamawiającego musi taki podręcznik otrzymać.
5. Zamawiający wymaga, aby umowa trójstronna między pracownikiem, Wykonawcą a Zamawiającym:

- nie zawierała zapisu o obciążaniu pracownika kosztami jakichkolwiek przelewów. Pracownik ani Zamawiający nie będą z tego tytułu ponosić kosztów

- znosiła zakaz konkurencji na rzecz innego Wykonawcy wykonującego zlecenie u Zamawiającego na tym samym stanowisku po wygaśnięciu umowy między Zamawiającym a Wykonawcą.

1. **Zaangażowanie pracowników tymczasowych od poprzedniego Wykonawcy**

Jeśli Wykonawca zaangażuje pracowników tymczasowych, którzy do tej pory świadczyli pracę u poprzedniego Wykonawcy, Wykonawca odstąpi od procesu rekrutacji wobec tych pracowników. Jednocześnie Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zorganizowania spotkania dla zatrudnionych celem: prezentacji firmy i modelu zatrudnienia, przekazania broszury informacyjnej. Wykonawca uzgodni z pracownikami formę i termin potwierdzenia chęci współpracy oraz ustali z pracownikami inne kwestie formalne.

1. **Skierowanie do pracy**

Osoby skierowane do pracy, zobowiązane są do stawienia się w dniu rozpoczęcia świadczenia pracy w Muzeum według ustalonego przez Wykonawcę grafiku pracy.

1. **Opieka nad pracownikami**
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wyznaczył osobę, która będzie pełnić rolę opiekuna pracowników.
3. Zamawiający umożliwi pełnienie dyżuru opiekunowi pracowników na terenie Muzeum, nie rzadziej niż raz w miesiącu. Dyżur ten ma zapewnić pracownikom bezpośredni kontakt z Wykonawcą na terenie miejsca pracy, co umożliwi załatwianie wszelkich spraw formalnych w godzinach pracy.
4. Częstotliwość dyżurów zostanie potwierdzona z Wykonawcą po podpisaniu umowy.
5. Wykonawca będzie przeprowadzał okresowe ankiety wśród pracowników zatrudnionych na podstawie umów trójstronnych oraz u klienta. Narzędzie to stosowane musi być przez Wykonawcę do kontroli jakości swoich usług wobec pracowników oraz wobec klienta. Częstotliwość badania pozostaje w gestii Wykonawcy (zgodnie ze standardami określonymi u Wykonawcy), przy czym badanie nie powinno być wykonywane rzadziej niż raz na pół roku. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w raport z badania zarówno przeprowadzonego u klienta, jak i u zleceniobiorców. W sytuacji, w której raport ujawni brak satysfakcji ze współpracy (ze strony Zamawiającego lub zleceniobiorców) Zamawiający będzie wymagał zorganizowania spotkania z przedstawicielem Wykonawcy celem omówienia problemów i wdrożenia zmian. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów z tytułu przeprowadzanych ankiet.
6. Zamawiający zapewni wszystkim pracownikom Wykonawcy pomieszczenie socjalne i szatnię. Pomieszczenia te będą wykorzystywane przez pracowników wyłącznie w godzinach pracy, w celach do tego przeznaczonych.
7. **OBWIĄZKI WYKONAWCY**

Do obowiązków Wykonawcy należy:

1. Prowadzenie wszelkich prac związanych z obsługą kadrowo-płacową pracowników.
2. Terminowe wypłacanie wynagrodzenia za pracę wykonywaną na rzecz Zamawiającego.
3. Sporządzanie miesięcznych grafików pracy na podstawie szczegółowego zapotrzebowania przesyłanego przez Zamawiającego z miesięcznym wyprzedzeniem. Grafiki muszą zostać przesłane drogą mailową na wskazany adres do akceptacji koordynatora.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania zmiany jakiejkolwiek z osób wyznaczonych do wykonywania obowiązków na danym stanowisku w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca będzie zobowiązany do zastosowania się do żądania Zamawiającego i wyznaczenia innej osoby do wykonywania obowiązków. Zapewnienie zmiany zatrudnionego pracownika powinno nastąpić w uzasadnionych przypadkach, w szczególności: niewłaściwego świadczenia pracy przez niego, rezygnacji z zatrudnienia, porzucenia miejsca pracy.
5. Zmiana pracownika powinna nastąpić w terminie nie narażającym Zamawiającego na nierzetelne wykonywanie obowiązków wobec zwiedzających i klientów Muzeum. Zamawiający rozumie przez to zmianę pracownika w terminie umożliwiającym przeprowadzenie podstawowych szkoleń pozwalających na podjęcie pracy przez nowego pracownika.
6. Wykonawca, w razie konieczności, przeprowadzi kolejne rekrutacje bez udziału Zamawiającego, ale z uwzględnieniem określonych kwalifikacji i umiejętności wymaganych na poszczególnych stanowiskach. Zamawiający musi zaakceptować wskazane przez Wykonawcę osoby.
7. Wykonawca będzie zobowiązany co najmniej raz w miesiącu, a w uzasadnionych przypadkach na każde żądanie, przedłożyć Zamawiającemu raport uwzględniający listę osób świadczących usługi na każdym dyżurze w imieniu Wykonawcy oraz do raportowania przebiegu realizacji zamówienia.
8. Wykonawca, jeśli posiada ofertę benefitów dostępnych dla pracowników na zasadzie dobrowolnego udziału, przekaże pracownikom informację o możliwych programach i warunkach udziału. Przez benefity Zamawiający rozumie takie programy, jak: karty sportowe, prywatna opieka medyczna, ubezpieczenie na życie, karty rabatowe do kin, sklepów, restauracji i/ lub inne, które są w ofercie Wykonawcy. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych kosztów z tytułu korzystania przez pracowników z benefitów.
9. Wykonawca ponosi odpowiedzialność majątkową za powierzony mu przez Zamawiającego sprzęt. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania, w okresie obowiązywania umowy, ważnego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przy wykonywaniu czynności objętych zamówieniem na kwotę nie mniejszą niż 800 tysięcy zł.
10. **OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**
11. **Obowiązki Zamawiającego względem pracowników**
12. Zamawiający zapozna pracowników ze wszystkimi regulaminami obowiązującymi w Muzeum, niezbędnymi do wykonywania obowiązków na poszczególnych stanowiskach.
13. Zamawiający dopuszcza zmiany w regulaminach, o czym poinformuje Wykonawcę z odpowiednim wyprzedzeniem.
14. Z chwilą przystąpienia do pracy pracownicy muszą przestrzegać zapisów określonych w tych dokumentach.
15. Zamawiający zapewnia pracownikom stanowiska pracy umożliwiające prawidłową realizację obowiązków służbowych.
16. Zamawiający wyznaczy, najpóźniej z chwilą podpisania umowy, koordynatora do bieżących kontaktów z Wykonawcą oraz nadzoru nad wykonywaniem umowy.
17. Zamawiający przeprowadzi poniższe szkolenia dla wszystkich pracowników skierowanych do pracy w Muzeum Historii Żydów Polskich:

**Szkolenie z zakresu wiedzy o wystawie stałej** – szkolenie 4-godzinne, zakładające zapoznanie pracowników z każdą galerią wystawy stałej i zarysem historycznym oraz obsługi urządzeń multimedialnych znajdujących się na wystawie.

**Szkolenie z zakresu wiedzy o wystawie czasowej** – szkolenia okresowe, zgodne z harmonogramem kolejnych wystaw czasowych. Szkolenie 2-4 godzinne, zakładające zapoznanie pracowników z zawartością i zarysem historycznym wystawy.

**Szkolenie z bezpieczeństwa** – szkolenie 4-godzinne, zakładające zapoznanie pracowników z procedurą bezpieczeństwa, w tym procedurami ewakuacji osób przebywających na terenie Muzeum w sytuacji zagrożenia, korzystaniem z radiostacji i przycisków bezpieczeństwa.

**Szkolenie BHP i PPOŻ** – szkolenie 3-godzinne, mające na celu zapoznanie pracowników z zasadami Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz procedurami przeciwpożarowymi obowiązującymi w Muzeum Historii Żydów Polskich, zakończone pisemnym testem.

**B. Obowiązki Zamawiającego względem Wykonawcy**

1. Zamawiający zobowiązuje się do terminowego regulowania należności względem Wykonawcy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do terminowego przekazywania Wykonawcy harmonogramu pracy na kolejne miesiące, które są podstawą przygotowywania grafików pracy pracowników tymczasowych.