



Katowice, 11 września 2023 r.  
ZP-261-11/23

**Wszyscy Wykonawcy  
zainteresowani udziałem  
w postępowaniu o udzielenie  
zamówienia**

Dotyczy postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn.: „Obsługa publiczności w Muzeum Śląskim w Katowicach”, znak sprawy: ZP-261-11/23

**Odpowiedzi na pytania do treści specyfikacji warunków zamówienia**

W związku z wpływem w dniu 7 września 2023 r. do Zamawiającego pytań dotyczących treści specyfikacji warunków zamówienia (dalej „SWZ”) w ww. postępowaniu, Zamawiający działając na podstawie art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 1710 ze zm.), dalej „ustawy Pzp”, udziela następujących odpowiedzi:

(pisownia oryginalna)

**21. Pytanie:**

„Proszę o dokładną informację jakie sieci komórkowe są dostępne w Muzeum Śląskim (czy wszystkie sieci mają zasięg)- wymóg wyposażenia w telefony komórkowe”

**Odpowiedź:**

Na terenie zewnętrznym Muzeum Śląskiego w Katowicach dostępne są wszystkie sieci komórkowe, zaś w przestrzeniach zlokalizowanych pod ziemią nie funkcjonuje sieć Plus.

**22. Pytanie:**

W jaki sposób Zamawiający chce zweryfikować niekaralność pracowników?

**Odpowiedź:**

Wykonawca lub podwykonawcy są zobowiązani złożyć oświadczenia o niekaralności Pracowników (szczegóły w § 9 ust. 10 i 11 Istotnych postanowień umowy - Załącznik nr 2 do SWZ).

**23. Pytanie:**

„Co oznacza zapis : "sprawny psycho- fizycznie" - jak zamawiający chce zweryfikować ten zapis?”

**Odpowiedź:**

Zamiennie termin „sprawność psychofizyczna” funkcjonuje jako „sprawność psychoruchowa”. Jest to ogólna sprawność fizyczna oraz psychiczna naszego organizmu. W jej skład wchodzi mnóstwo aspektów: od koordynacji ruchowej, reakcji na bodźce, przez odpowiednie kojarzenie, zapamiętywanie i tym podobne. Zamawiający nie będzie żądał w celu weryfikacji powyższego żadnych dokumentów, jednak zgodnie z pkt. 4.1 Opisu przedmiotu zamówienia (Załącznik nr 1 do SWZ), dalej „OPZ”, ewentualne ograniczenia psychofizyczne stwierdzone grupą inwalidzką nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać wykonywanie przedmiotu zamówienia.



Ponadto zgodnie z pkt. 3.1 OPZ: „Wykonawca jest zobowiązany przedstawić kandydatów na Pracowników Wykonawcy zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji kandydatów wybranych przez Wykonawcę. W tym celu pracownik Muzeum Śląskiego kierujący pionem obsługi publiczności lub osoba przez niego wyznaczona może przeprowadzić rozmowę wstępną z wybranymi osobami. **W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że wybrany Pracownik Wykonawcy może nieprawidłowo wypełniać nałożone na niego obowiązki, Wykonawca zobowiązany będzie zastąpić takiego Pracownika Wykonawcy innym. W takim przypadku Zamawiający przedstawi swoją opinię pisemnie.**”

**24. Pytanie:**

„Co zamawiający ma na myśli zapisem: schludny wygląd?”

**Odpowiedź:**

Za Słownikiem Języka Polskiego: „schludny”: 1. «dbający o czystość, porządek»; 2. «utrzymany w czystości».

**25. Pytanie:**

„kiedy Kierownik zmiany/osoba funkcyjna Zamawiającego zamierza przydzielać zadania pracownikom wykonawcy ? Wnosimy o zmianę zapisu na zapis umożliwiający minimum 2 dni wcześniej.”

**Odpowiedź:**

Posterunki i zadania Pracowników Wykonawcy zostaną wyznaczone w miesięcznym harmonogramie pracy, który zostanie przekazany Wykonawcy z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem przed początkiem każdego miesiąca kalendarzowego (pkt 2.11 OPZ). Niemniej w wyjątkowych sytuacjach, jak nieprzewidziane zwolnienia lekarskie, urlopy na żądanie czy zmiany na galeriach wystawowych, itd., kierownik zmiany ma prawo i obowiązek przekierowania pracowników tak, by zachować ciągłość pracy i zapewnić wykonanie wszystkich powierzonych w danym dniu zadań. Odbywa się to podczas porannej odprawy.

**26. Pytanie:**

„Na jakiej podstawie prawnej pracownicy Wykonawcy mają podlegać i wykonywać polecenia pracowników ochrony?”

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na Pytanie 11 udzieloną w dniu 08.09.2023 r. Pracownicy Wykonawcy nie będą podlegać podmiotowi realizującemu usługę ochrony. Zgodnie z pkt. 4.4 OPZ „Pracownik Wykonawcy podlega podczas wykonywania obowiązków bezpośrednio szefowi zmiany, a także osobie kierującej pionem Obsługi Publiczności i Organizacji imprez lub innej osobie wskazanej przez Muzeum”. Pracownik Wykonawcy ma obowiązek wykonywać polecenia służb ochrony w zakresie bezpieczeństwa, w takim samym zakresie jak każdy inny pracownik muzeum oraz informować służby ochrony o sytuacjach zagrażających zdrowiu osób lub bezpieczeństwu obiektów muzealnych oraz w przypadku stwierdzenia naruszeń porządku publicznego. Pracownicy Wykonawcy zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego w zakresie zagrożeń, które powinni zgłaszać służbom ochrony.

**27. Pytanie:**

„Czy pracownicy ochrony to pracownicy Zamawiającego, czy jest to podmiot zewnętrzny?”

**Odpowiedź:**

Usługa kwalifikowanej ochrony fizycznej osób i mienia Muzeum Śląskiego w Katowicach wykonywana jest przez podmioty zewnętrzne - wykonawców wspólnie realizujących ww. zamówienie jako Konsorcjum.

**28. Pytanie:**

„wnosimy o wykreślenie niezgodnego zapisu, dotyczącego iż pracownik Wykonawcy planowany w danym dniu na 10,5 godziny skończy prace w innym czasie- jaka jest podstawa prawna?, jak mamy zatem zrobić harmonogram godzin?”

**Odpowiedź:**

Wykonawca sporządza grafik swoim Pracowników na podstawie harmonogramu miesięcznego przekazywanego na 7 dni przed rozpoczęciem miesiąca kalendarzowego. Przeciętny dzień pracy pracownika obsługi publiczności liczy 10,5 godziny: 10 godzin (10.00 - 20.00), kiedy muzeum dostępne jest dla publiczności + 15 minut odprawa poranna (9.45) + 15 minut technicznych. Może się jednak zdarzyć wyjątkowo, że zamknięcie galerii się opóźni (np. goście wernisażowi będą się opóźniać lub nastąpi nieprzewidziane wydarzenie wymagające natychmiastowego wyjaśnienia). Wtedy pracownik obsługi publiczności nie będzie mógł opuścić swojego stanowiska pracy. Są to jednakże zdarzenia bardzo rzadkie i nieprzekraczające 0,5 godziny. Czas ten zawsze jest ostatecznie rozliczany w harmonogramie miesięcznym.

**29. Pytanie:**

„Wnosimy o szczegółowe opisanie "Standardów pracy obsługi publiczności " Zapis : "Kompetentna i zgodna z najwyższymi standardami pracy obsługa publiczności Muzeum" nie zawiera precyzyjnie czego oczekuje Zamawiający- brak takiego zapisu sprawia, iż istnieje możliwość nadinterpretacji zapisu pod kątem nienależytego wykonania usługi.”

**Odpowiedź:**

Wskazane w pytaniu określenia oznaczają wysokie standardy pracy obowiązujące w sektorze obsługi klienta w szerokim tego słowa znaczeniu, czyli: uprzejmość, uczynność, umiejętność zachowania spokoju w sytuacjach konfliktowych, komunikatywność, nienaganną prezencję, szacunek dla zwiedzającego.

**30. Pytanie:**

„Prosimy o potwierdzenie, iż zamawiający posiada i dostarczy każdorazowo pracownikom Wykonawcy listę wszystkich elementów które należy sprawdzić. (pkt4.7.4)”

**Odpowiedź:**

Listę elementów, które należy sprawdzić przed rozpoczęciem pracy, każdorazowo zależą od specyfiki danego posterunku (wystawy). Pracownicy Wykonawcy otrzymają te informacje zawsze przed powierzeniem im konkretnego posterunku: dla wystaw już funkcjonujących podczas szkolenia stanowiskowego, dla wystaw nowych podczas oprowadzania kuratorskiego, organizowanego dla zespołu obsługi publiczności przed otwarciem nowej wystawy i najczęściej pół godziny przed rozpoczęciem dnia pracy. Czas trwania takiego oprowadzania wliczony jest do czasu pracy danego pracownika i wskazany w grafiku pracy na kolejny miesiąc.

**31. Pytanie:**

„Ile ważą pojemniki z wodą? ma to związek z przepisami kodeksu pracy gdzie są określone normy dźwigania-.”

**Odpowiedź:**

Pojemniki z wodą ważą 21 kg, są noszone wyłącznie przez mężczyzn.

**32. Pytanie:**

„Jak często wymienia się wodę w dystrybutorach?”

**Odpowiedź:**

Ilość koniecznych do wymiany pojemników zależy od pory roku. Latem jest to średnio jeden do dwóch pojemników dziennie w całym muzeum, zimą znacznie mniej.

**33. Pytanie:**

„ile takich dystrybutorów jest? - brak takiej informacji w zapisach”

**Odpowiedź:**

Na terenie całego muzeum znajduje się 10 dystrybutorów z wodą.

**34. Pytanie:**

„Wnosimy o doprecyzowanie zapisu: "Dbanie o komfort i dobre samopoczucie zwiedzających"- co Zamawiający ma na myśli- brak precyzyjnych informacji.”

**Odpowiedź:**

Powyższe oznacza kompetentną i zgodną z najwyższymi standardami pracy obsługę publiczności wpływającą na dobre samopoczucie zwiedzających, poczucie komfortu, które przekłada się na chęć ponownego odwiedzenia danego miejsca.

**35. Pytanie:**

„Czy szatnia jest monitorowana?”

**Odpowiedź:**

Szatnia jest monitorowana.

**36. Pytanie:**

„Kto odpowiada za monitoring wizyjny?”

**Odpowiedź:**

Za monitoring wizyjny odpowiada Muzeum Śląskie w Katowicach.

**37. Pytanie:**

„wnosimy o zapis- iż Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie wizerunku osób korzystających z szatni.”

**Odpowiedź:**

Zamawiający wnioskuje, że pytanie dotyczy wizerunku osób utrwalonego na monitoringu wizyjnym. Potwierdza się, że Muzeum Śląskie w Katowicach jest administratorem danych osobowych w postaci wizerunku zarejestrowanego przez monitoring wizyjny na jego terenie, za które odpowiada zgodnie z przepisami prawa. Klauzula informacyjna w tym zakresie jest dostępna na stronie <https://muzeumslaskie.pl/rodo/>.

**38. Pytanie:**

„Co należy do obowiązków na recepcji?”

**Odpowiedź:**

Do obowiązków recepcji należy: udzielanie informacji osobom przybyłym do budynku administracyjnego i obsługa telefonicznego nr informacyjnego w zakresie oferty muzeum, godzin otwarcia muzeum, cen biletów; telefoniczne informowanie pracowników muzeum, w tym dyrekcji, o przybyciu gości; informowanie o przybyciu poczty, kuriera (odbiór poczty jedynie za wyraźnym wskazaniem adresatów i natychmiastowe przekazanie adresatowi); przekierowanie połączeń telefonicznych do pracowników muzeum lub kas głównych; informowanie uczestników/organizatorów wydarzeń odbywających się w budynku administracyjnym o miejscu tych wydarzeń, sprawowanie kontroli nad porządkiem, estetyką i czystością przestrzeni recepcyjnej i okołorecepcyjnej i w razie potrzeby informowanie serwisu sprzątającego czy służb ochrony o konieczności podjęcia interwencji.

**39. Pytanie:**

„wnosimy o precyzyjne określenie czynności dotyczących obsługi "ruchu kurierskiego i poczty- zapis sprawa, iż można różnie interpretować czego Zamawiający oczekuje.”

**Odpowiedź:**

Obsługa ruchu kurierskiego i poczty polega na informowaniu telefonicznym biura podawczego funkcjonującego w muzeum, o przybyciu poczty/kuriera. Wyjątek stanowią sporadyczne przesyłki listowe dostarczane indywidualnie dla pracowników Muzeum Śląskiego poza godzinami pracy biura podawczego. Wówczas odbiór takich przesyłek odbywa się jedynie za wyraźnym wskazaniem jej adresatów. Pracownicy recepcji są również zaangażowani do odbierania od pracowników administracji Muzeum Śląskiego drobnej poczty i przekazania bezpośrednio osobom z zewnątrz, które zgłoszą się po jej odbiór. Wtedy przesyłka jest wyraźnie zaadresowana imieniem i nazwiskiem odbiorcy. Powyższe odbywa się wyłącznie za wyraźnym wskazaniem pracownika Muzeum Śląskiego.

**40. Pytanie:**

„Czy Zamawiający posiada wyznaczone pomieszczenie do odbierania przesyłek”

**Odpowiedź:**

Tak, jest to biuro podawcze znajdujące się na w budynku administracyjnym. Biuro podawcze nie jest częścią stanowiska recepcyjnego i jest prowadzone wyłącznie przez pracowników Zamawiającego.

**41. Pytanie:**

„czy zamawiający dysponuje skanerem do prześwietlania przesyłek?”

**Odpowiedź:**

Nie.

**42. Pytanie:**

„Proszę o informacje czy Zamawiający wymaga aby wszyscy pracownicy byli zatrudnieni na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze”

**Odpowiedź:**

Potwierdza się, że zgodnie z art. 95 ust. 1 ustawy Pzp, wszystkie roboczogodziny Pracowników realizujących czynności wskazane w pkt. 1.1.1. - 1.1.4. OZP, muszą być wykonywane na podstawie umowy o pracę w rozumieniu ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1510 ze zm.), dalej „Kodeks pracy”. Pracownicy mogą być zatrudnieni w innym niż pełny wymiar czasu pracy, np. na ½ lub inną część etatu.

**43. Pytanie:****Odpowiedź:**

„Czy Zamawiający dopuszcza aby część pracowników była zatrudniona na podstawie umów cywilno-prawnych?”

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza aby którekolwiek z czynności wskazanych w pkt. 1.1.1. - 1.1.4. OZP były wykonywane przez osoby na podstawie umów cywilno-prawnych.

**44. Pytanie:**

„Po czyjej stronie jest zapewnienie zastępstw dla pracowników przebywających na przerwach?”

**Odpowiedź:**

Nad prawidłowym funkcjonowaniem zespołu obsługi publiczności czuwa szef zmiany, który kontroluje wykorzystanie przysługujących pracownikom przerw regeneracyjnych oraz rotację pracowników na posterunkach na czas przerw.

**45. Pytanie:**

„Kto zapewni narzędzia do wykonywania opisanych czynności (np. odnotowywanie frekwencji, inne notatki, itp) np. Długopisy, notatniki, książki raportowe?”

**Odpowiedź:**

Tego typu artykuły biurowe zapewnia na bieżąco Zamawiający. Do odliczania frekwencji służą mechaniczne „klikacze”, które w razie potrzeby przekazuje szef zmiany.

**46. Pytanie:**

„Czy Muzeum posiada zatwierdzony z KWP Plan Ochrony obiektu?”

**Odpowiedź:**

Tak, Muzeum Śląskie w Katowicach jest obiektem obowiązkowej ochrony w związku czym musi posiadać Plan ochrony obiektu uzgodniony z Komendantem Wojewódzkim Policji.

**47. Pytanie:**

„Jeżeli posiadacie Państwo uzgodniony Plan ochrony to czy w tym planie są jakiegokolwiek adnotacje, informacje dotyczące opiekunów ekspozycji? - ma to związek z obowiązującymi w tym tym macie przepisami prawa.”

**Odpowiedź:**

Czynności wykonywane przez pracowników obsługi publiczności/opiekunów ekspozycji w Muzeum Śląskim w Katowicach nie stanowią elementu systemu ochrony zawartego w Planie ochrony obiektu.

**48. Pytanie:**

„Kto w Muzeum odpowiada za ochronę fizyczną oraz bezpieczeństwo? - ma to znaczenie ze względu na zapisy w OPZ o wykonywaniu poleceń przez ochronę, o informowaniu ochrony, itp.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami za bezpieczeństwo obiektu formalnie odpowiada Dyrektor Muzeum Śląskiego. Zadania związane z bezpieczeństwem wykonuje Dział Bezpieczeństwa, a fizyczną ochronę realizuje wykonawca kontraktu na usługę kwalifikowanej ochrony fizycznej osób i mienia Muzeum Śląskiego, czyli SUFO.

**49. Pytanie:**

„Wnoszę o wykreślenie zapisu dotyczącego: " pokrycia kosztów kamizelek autorskich, które zostaną zakupione i przekazane do użytkowania Wykonawcy. Koszt jednej kamizelki nie przekroczy 400,00 zł brutto."- niedopuszczanie jest narzucanie innych podmiotów w postępowaniu przetargowym oraz narzucenie monopolizmu. Na rynku istnieje kilka tańszych podmiotów które wykonają owe kamizelki zgodnie ze wzorem zamawiającego przy zachowaniu wszelkich przepisów.- skoro do innych elementów ubrania występuje swoboda zakupu?”

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał zmiany treści SWZ w powyższym zakresie, w odpowiedzi na Pytanie 3 opublikowane w dniu 08.09.2023 r., zgodnie z którą **pkt. 3.9.2 OPZ** otrzymał brzmienie:

„kamizelek, uszytych zgodnie z autorskim projektem który zostanie opracowany dla Zamawiającego. Projekt oraz wymagania materiałowe zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu umowy. Zamawiający informuje, że koszt jednej kamizelki nie przekroczy 400,00 zł brutto.”

**50. Pytanie:**

„Proszę określić czynności które należeć będą do koordynatora ze strony Wykonawcy - ma to związek z kalkulacją stawki dla takiego koordynatora.”

**Odpowiedź:**

Do obowiązków koordynatora ze strony Wykonawcy będzie należało w szczególności pozostawanie w stałym kontakcie z przedstawicielem Zamawiającego odpowiadającym za jakość obsługi publiczności przez cały czas, kiedy muzeum jest dostępne dla zwiedzających w celu bieżącego reagowania w wypadku: nie stawienia się pracownika Wykonawcy do pracy, nie wypełniania przez pracownika Wykonawcy zakresu obowiązków, nie spełniania przez pracownika Wykonawcy wymagań OPZ, bieżącej kontroli jakości pracy świadczonej przez pracowników Wykonawcy.

**51. Pytanie:**

„Jak ma wyglądać pisemne powiadomienie Zamawiającego w przypadku jak np. pracownik przewidziany na kolejny dzień do pracy w godzinach nocnych zgłosi swoją nieobecność i będzie zachodziła potrzeba zastąpienia go innym pracownikiem- a zapis wymaga zgody Wykonawcy?- jest to warunek nie do spełnienia- wnoszę o zmianę zapisu aby umożliwić dopuszczenie awaryjnej osoby z wymaganymi kwalifikacjami bez czekania na zgodę Zamawiającego (na jeden dzień- a później decyzja o ewentualnym dalszym uczestnictwie w postępowaniu zadecyduje Zamawiający z Koordynatorem Wykonawcy”

**Odpowiedź:**

Zgodnie z postanowieniem w § 2 ust. 3 pkt 2) Istotnych postanowień umowy - Załącznika nr 2 do SWZ, Zamawiający dopuszcza informowanie przez Wykonawcę o nieplanowanej nieobecności Pracownika telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, którą to informację należy przekazać Zamawiającemu niezwłocznie. W takiej okoliczności forma pisemna nie jest wymagana. O nieobecności Pracownika konieczne jest poinformowanie Zamawiającego nie później niż z początkiem dnia, w którym dany Pracownik miał świadczyć usługę oraz podjęcie bezzwłocznie wszelkich możliwych kroków mających na celu natychmiastowe uzupełnienie stanu osobowego Pracowników (patrz. pkt 1.9 OPZ).

*Maria Czarnecka*  
*Dyrektor*  
*Muzeum Śląskiego w Katowicach*