

ZAMAWIAJĄCY:

Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki  
plac Małachowskiego 3  
00-916 Warszawa  
tel. 22/ 556 96 00, fax 22/ 827 78 86

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

**Nr ZO/31/2023**

**I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

1. Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki w Warszawie zaprasza do złożenia oferty na obsługę punktu biletowego i kasy fiskalnej w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki.
2. Przedmiotowe zamówienie obejmuje:
  - 1) sprzedaż biletów w wyznaczonym punkcie,
  - 2) pełną obsługę kasy fiskalnej (m.in. wprowadzanie nowych pozycji cenowych),
  - 3) obsługę terminala płatniczego,
  - 4) obsługę rezerwacji i sprzedaży biletów, w tym z wykorzystaniem platformy internetowej, w oparciu o funkcjonujący u Zamawiającego system iKSORIS,
  - 5) rozliczenie sprzedaży zgodnie z instrukcją kasową Zamawiającego,
  - 6) wystawianie faktur,
  - 7) tworzenie statystyk, w tym raportów sprzedaży i zapotrzebowania dla biletów,
  - 8) przekazywanie informacji o zapotrzebowaniu na bilety wyznaczonemu pracownikowi Zamawiającego,
  - 9) sprzedaż karnetów wstępu, wydawnictw i innych produktów wprowadzanych do sprzedaży przez Zamawiającego oraz ich rejestrowanie w kasie fiskalnej,
  - 10) przeprowadzanie krótkich ankiet podczas sprzedaży biletów na prośbę Zamawiającego
  - 11) udzielanie zwiedzającym podstawowych informacji dotyczących działalności Zachęty w języku polskim i angielskim,
  - 12) przestrzeganie zasad obsługi klienta przyjętych przez Zamawiającego,
  - 13) dbanie o pozytywny wizerunek Zachęty w ramach obsługi klienta.
3. Osoby skierowane do realizacji przedmiotu zamówienia będą zobowiązane do uczestnictwa w szkoleniach i spotkaniach ewaluacyjnych dotyczących obsługi publiczności organizowanych przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia osobom skierowanym do realizacji przedmiotu zamówienia przeszkolenia w zakresie obsługi punktu biletowego i zabezpieczenia znajdujących się w nim środków pieniężnych oraz przedstawienie Zamawiającemu najpóźniej w dniu zawarcia umowy oświadczenia tych osób, że przyjmują odpowiedzialność materialną za powierzone im środki finansowe i mienie podlegające sprzedaży w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki oraz że zapoznali się z instrukcją dotyczącą zasad i obsługi punktu biletowego w Zachęcie.
5. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić osobom skierowanym do realizacji zamówienia estetyczny ubiór oraz identyfikatory osobiste.
6. Dla przedmiotowej usługi przewiduje się średnio 210 godzin pracy miesięczne dla jednego stanowiska w godz. 11:45-19:45 (8 godzin dziennie) – ramy codziennego czasu pracy muszą zapewniać prawidłowe rozpoczęcie i zakończenie zadań, w szczególności związanych z przygotowaniem do dyżuru i raportowaniem o jego przebiegu.
7. Przewidywany harmonogram pracy:
  - we wtorki, środy, piątki, soboty i niedziele
  - w dni świąteczne, w które galeria jest czynna dla zwiedzających z wyłączeniem wybranych świąt, kiedy galeria jest zamknięta dla zwiedzających,

- we czwartki wstęp wolny do galerii

### **Planowany kalendarz udostępnienia galerii dla zwiedzających w 2024 r.**

1.01.2024 – poniedziałek – Nowy Rok czynne 14:00 – 20:00  
6.01.2024 – sobota – Trzech Króli – 14:00-20:00  
06.04.2024 – Wielka Sobota czynne 12.00 - 20.00  
09.04.2024 – Niedziela Wielkanocna – galeria nieczynna  
10.04.2024 – poniedziałek wielkanocny – czynne 14:00 – 20:00  
1.05.2024 –środa–12.00 - 20.00  
3.05.2024 – piątek – czynne 12:00 – 20:00  
W maju - NOC MUZEÓW – czynne 12:00 – 19:00, od 19:00 do 1:00 wstęp wolny  
1.11.2024 – piątek – 12:00-20:00  
11.11.2024 – poniedziałek– galeria nieczynna 12:00 – 20:00  
24.12.2024 – wtorek – Wigilia – godzina 12:00-15:00  
25.12.2024 – środa – I dzień świąt – galeria nieczynna  
26.12.2024 – czwartek – II dzień świąt – czynne 12.00 - 20.00

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w powyższym harmonogramie.

8. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
9. Termin realizacji zamówienia: od 01.01.2024r. do 31.12.2024 roku.

## **II. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

1. Wymagania podmiotowe w zakresie wiedzy i doświadczenia Wykonawcy oraz osób, którymi będzie dysponował wykonawca przy realizacji zamówienia:

- **w zakresie wiedzy i doświadczenia:**

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wykazał, że w ciągu ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert, a jeśli czas prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – wykonał co najmniej dwa zamówienia polegające na obsłudze punktu biletowego i kasy fiskalnej z podaniem wartości wykonanych usług, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy.

Uwaga: Jedno zamówienie to jedna umowa, w ramach której wykonano czynności związane z obsługą punktu biletowego i kasy fiskalnej przez okres minimum 12 kolejno następujących po sobie miesięcy, przy czym pod pojęciem usługi wykonanej należy rozumieć usługę zrealizowaną (rozpoczętą i zakończoną).

- **w zakresie dysponowania osobami:**

Zamawiający wymaga by wykonawca wykazał dysponowanie w czasie realizacji zamówienia co najmniej 2 osobami skierowanymi do realizacji przedmiotu zamówienia posiadającymi:

- minimum roczne doświadczenie w obsłudze kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego,
- znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym (min. poziom B1),
- wysoki poziom kultury osobistej oraz kultury języka.

2. Wymagania, jakie powinni spełniać Wykonawcy zamówienia w zakresie dokumentów, oświadczeń i zawartości oferty:

Na ofertę składają się:

- 1) formularz oferty wg załączonego wzoru (ZAŁĄCZNIK nr 1 do ZO),
- 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,
- 3) wykaz osób, które będą brały udział w realizacji zamówienia (ZAŁĄCZNIK nr 1A do ZO),

- 4) Wykaz zrealizowanych usług (ZAŁĄCZNIK nr 1B do ZO),
  - 5) Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawcy w niniejszym postępowaniu albo do reprezentowania wykonawcy i do zawarcia umowy (o ile nie wynika z dokumentów rejestracyjnych).
3. Zamawiający dokona oceny złożonych ofert pod względem spełnienia warunków podmiotowych i przedmiotowych.
  4. W przypadku gdy wykonawca nie złożył dokumentów, o których mowa w ust. 2 pkt 2-5 lub dokumenty te lub oferta są niekompletne lub zawierają błędy, zamawiający wezwie wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że:
    - 1) oferta wykonawcy podlega odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie lub
    - 2) zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.
  5. Oferta zostanie odrzucona, jeśli Wykonawca na wezwanie Zamawiającego nie uzupełni braków w ofercie lub nie złoży wyjaśnień w wyznaczonym terminie.
  6. Zamawiający może najpierw dokonać badania i oceny ofert, a następnie dokonać kwalifikacji podmiotowej wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu, co oznacza, że do ewentualnego uzupełnienia dokumentów Zamawiający wezwie w pierwszej kolejności Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona.
  7. Zamawiający kontynuuje procedurę ponownego badania i oceny ofert, o której mowa w ust. 6, w odniesieniu do ofert wykonawców pozostałych w postępowaniu, a następnie dokonuje kwalifikacji podmiotowej wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu, do momentu wyboru najkorzystniejszej oferty albo unieważnienia postępowania.

### **III. KRYTERIA OCENY OFERT**

1. Kryteria wyboru ofert:

- Cena – 100%

Oferta Wykonawcy, który zaoferuje najniższą cenę, zostanie uznana jako najkorzystniejsza.

2. Cena powinna zawierać wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia.
3. Cena wykonania zamówienia, podana w ofercie musi być ceną brutto (razem z podatkiem VAT) za wykonanie usługi za cały okres jej świadczenia. Cena winna uwzględniać wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia.
4. Podstawę ustalenia wynagrodzenia za realizację przedmiotu zamówienia będzie stanowić iloczyn 210 godzin pracy miesięczne i ceny jednostkowej za 1 godzinę określonej w formularzu ofertowym.
5. Do prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przyjęto średnią wartość 2 520 godzin w okresie 12 miesięcy (210 godzin pracy miesięcznie).
6. Zamawiający, do oceny ofert przyjmie łączną cenę brutto określoną w formularzu ofertowym.
7. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić minimalne stawki i minimalne wynagrodzenie wynikające z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2022 (poz. 1952) w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz wysokości minimalnej stawki godzinowej w 2023 r.
8. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania w formularzu ofertowym ostatecznej ryczałtowej ceny za pełen okres realizacji zamówienia.
9. Z Wykonawcą, który złoży najkorzystniejszą ofertę Zamawiający zawrze umowę na realizację zamówienia.

### **IV. TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT**

1. Miejsce i termin złożenia ofert: ofertę (wraz z wymaganymi dokumentami) należy przesłać w formie elektronicznej (podpisane skany) na adres mailowy: [z.koźniewska@zacheta.art.pl](mailto:z.koźniewska@zacheta.art.pl) oraz [a.malicka@zacheta.art.pl](mailto:a.malicka@zacheta.art.pl) w terminie do 19 grudnia 2023 roku godz. 12:00.
2. Termin związania z ofertą: przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

## V. INFORMACJE DODATKOWE

1. Zamawiający wykluczy wykonawcę z postępowania w przypadkach, o których mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia z dnia 13 kwietnia 2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 835) o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (dalej: PrzewidAgrUkrainaU). Wykluczenie następuje na okres trwania okoliczności określonych w art. 7 ust. 1 PrzewidAgrUkrainaU. Do wykonawcy podlegającego w tym zakresie wykluczeniu stosuje się art. 7 ust. 3 PrzewidAgrUkrainaU.
2. Najpóźniej w dniu podpisania umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu zawartą umowę odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej z sumą gwarancyjną co najmniej równą wartości umowy wraz z potwierdzeniem opłacenia składki.
3. Usługa realizowana będzie zgodnie z umową zawartą pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą przygotowaną według wzoru Zamawiającego. Wzór umowy stanowi załącznik do zapytania ofertowego.
4. Postępowanie prowadzone jest zgodnie z regulaminem udzielania zamówień publicznych o wartości niższej niż 130 000 zł netto obowiązującym w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki.
5. Informacji na temat prowadzonego postępowania udziela Zofia Koźniewska.
6. Wykonawcy mogą kierować zapytania dotyczące prowadzonego postępowania. Pytania należy kierować na adres e-mailowy: [z.koźniewska@zacheta.art.pl](mailto:z.koźniewska@zacheta.art.pl) najpóźniej na 2 dni przed upływem terminu składania ofert. Zamawiający niezwłocznie udzieli na nie odpowiedzi wszystkim wykonawcom zaproszonym do udziału w postępowaniu bez ujawniania źródła zapytania.
7. Postępowanie zostanie unieważnione, jeśli oferta przekroczy środki, które Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podawania przyczyny.
9. Oferta może zawierać wszelkie dodatkowe informacje, jakie oferent uzna za stosowne w związku z niniejszym zaproszeniem.

### KLAUZULA INFORMACYJNA

z art. 13 RODO do zastosowania przez zamawiających w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego

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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki;
- z inspektorem ochrony danych osobowych w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki – można skontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail: [iodo@zacheta.art.pl](mailto:iodo@zacheta.art.pl);
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;

- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pan/Pani:
  - 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 \*\*;
  - 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 wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Panu/Pani:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

*\* Wyjaśnienie: informacja w tym zakresie jest wymagana, jeżeli w odniesieniu do danego administratora lub podmiotu przetwarzającego istnieje obowiązek wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych.*

*\*\* Wyjaśnienie: 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.*

*\*\*\* Wyjaśnienie: 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.*