ZZP.261.ZO.19.2020

Załącznik nr 1

Świadczenie usług w zakresie obsługi stanowiska recepcyjnego

1. **Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest:   
a) obsługa stanowiska recepcyjnego w godzinach od 7:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (pracownik recepcji przejmuje stanowisko od pracownika ochrony o godzinie 7:00 i przekazuje je o godzinie 17:00),   
b) obsługa central systemów alarmowych: sygnalizacji włamania i napadu oraz innych urządzeń zainstalowanych w pomieszczeniach recepcji (w tym wyłączanie i załączanie systemów alarmowych),   
c) wysyłka przesyłek kurierskich oraz pocztowych (obijanie listów pieczątkami, wprowadzanie danych do programu obsługującego przesyłki pocztowe oraz kurierskie, drukowanie potwierdzeń wysyłki oraz etykiet, naklejanie etykiet na przesyłki kurierskie, zapisywanie kwot za wysyłkę danego listu w dziale oraz zapisywanie, który dział wysłał konkretną przesyłkę kurierską poprzez opisanie kodem działu potwierdzenia wysyłki; za wdrożenie pracowników Wykonawcy w procedurę wprowadzania danych do programu pocztowego i kurierskiego oraz wszelkie procedury związane z wysyłką poczty oraz przesyłek kurierskich odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Działu Administracyjnego,

d) wprowadzanie faktur do rejestru (obijanie faktury pieczątką wpływu, pieczątką merytoryczną oraz datownikiem lub inną wskazaną pieczęcią i wpisanie jej do dziennika faktur z uwzględnieniem daty wpływu, numeru faktury, nazwy firmy, rodzaju usługi, kwoty, kodu działu, do którego faktura ma trafić oraz dbanie o płynny obieg faktur poprzez codzienne wysyłanie maila o konieczności odebrania zarejestrowanych faktur oraz nadzór nad ich odbiorem poprzez kontrolę sprawdzającą czy pracownik odbierający fakturę pokwitował jej odbiór podpisem bądź parafką w dzienniku faktur; w przypadku wprowadzenia w Wydawnictwie elektronicznego obiegu faktur Wykonawca zobowiązuje się nauczyć obsługi nowego programu oraz wszelkich procedur związanych z elektronicznym obiegiem faktur; za wdrożenie pracowników Wykonawcy w procedurę wprowadzania faktur i ich obiegu odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Działu Administracyjnego,   
e) obsługa centrali telefonicznej, przełączanie rozmów telefonicznych do pracowników,

f) anonsowanie gości Polskiego Wydawnictwa Muzycznego za pomocą centrali telefonicznej,

g) otwieranie bramy wjazdowej i kontrola osób wjeżdżających na teren parkingu przy budynku Polskiego Wydawnictwa Muzycznego,

h) sprawdzanie uprawnień do wstępu i przebywania osób na terenie obiektu/budynku oraz parkingu,

i) prowadzenie w recepcji rejestru wydawania kluczy oraz kart dostępu do pomieszczeń osobom upoważnionym oraz odbieranie kluczy i kart dostępu i umieszczanie ich w wyznaczonym miejscu na portierni/recepcji oraz odnotowywanie tego faktu w odpowiedniej Książce zapewnionej przez Zamawiającego

j) notowanie godzin przyjścia osób niezatrudnionych w Polskim Wydawnictwie Muzycznym, takich jak: firmy zewnętrzne, kurierzy, listonosze, goście itd. w „Książce pełnienia służby” dostarczanej przez Wykonawcę

i) reagowanie na zgłaszane przypadki przebywania osób nieuprawnionych w poszczególnych strefach obiektu poprzez powiadomienie pracowników Działu Administracyjnego, a w przypadku zagrożenia włączenie systemu napadowego,

j) reagowanie na zagrożenia, alarmy pożarowe, alarmy włamaniowe, zakłócanie porządku zaistniałe w obiekcie i na terenie przyległym,

k) skanowanie, drukowanie, kopiowanie, opieczętowywanie i przesyłanie dokumentów,

l) wydawanie i odbieranie kluczy i dokumentów do samochodów służbowych osobom upoważnionym oraz umieszczanie ich w wyznaczonym miejscu na portierni,

m) nadzór nad porządkiem i bezpieczeństwem w budynku i na terenie przyległym przy pomocy urządzeń wizyjnych monitorujących obiekt

n) odbiór przesyłek pocztowych i kurierskich

o) wprowadzanie do dziennika korespondencyjnego pism, przesyłek i korespondencji przychodzącej, także przekazywanej przez pracowników (obijanie pisma bądź korespondencji przychodzącej pieczątką wpływu oraz datownikiem i wpisanie jej do dziennika korespondencyjnego lub innego wskazanego rejestru z uwzględnieniem daty wpływu, wszystkich niezbędnych danych dotyczących pisma bądź korespondencji przychodzącej, kodu działu, do którego pismo, przesyłka bądź korespondencja przychodzącą ma trafić, dbanie o płynny obieg korespondencji poprzez codzienne wysyłanie maila o konieczności odebrania zarejestrowanych pism, przesyłek bądź korespondencji przez pracowników oraz nadzór nad ich odbiorem poprzez kontrolę sprawdzającą czy pracownik odbierający pismo bądź korespondencję pokwitował jej odbiór podpisem bądź parafką w dzienniku korespondencyjnym lub innym wyznaczonym rejestrze; za wdrożenie pracowników Wykonawcy w procedurę wprowadzania pism, przesyłek lub korespondencji i ich obiegu odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Sekretariatu

p) zastępowanie pracownika Sekretariatu podczas jego nieobecności w odbieraniu telefonów przychodzących na numer wewnętrzny Sekretariatu, niezwłoczne przekazywanie informacji poprzez korespondencję e-mail do pracownika Sekretariatu lub osoby wyznaczonej

r) Zamawiający odpowiada za przeszkolenie pierwszego zespołu zgłoszonego przez Wykonawcę na etapie postępowania (imienna lista), zmiana pracowników wykonujących przedmiot umowy oznacza konieczność przeszkolenia ich przez wdrożonych pracowników Wykonawcy.

s) realizacja zadań i poleceń bieżących wydawanych przez uprawnionego pracownika Zamawiającego,

1. **Opis obiektu:**
2. Budynek Polskiego Wydawnictwa Muzycznego to budynek ośmiokondygnacyjny, całkowicie podpiwniczony w technologii żelbetowej monolitycznej oraz murowanej z cegły pełnej. Ściany zewnętrzne i wewnętrzne nośne oraz wypełniające wykonano z cegły pełnej. Stropy między kondygnacjami typu Ackerman. Wewnętrzna klatka schodowa oraz dwuspadowy dach nad ostatnim piętrem wykonano w technologii monolitycznej, żelbetonowej wylewanej na mokro. Dach dwuspadowy kryty papą termozgrzewalną. Komunikacja dwubiegunowa, klatka schodowa łącząca wszystkie poziomy budynku. Klatka schodowa łączy się z obszernymi hallami oraz wewnętrznymi korytarzami. Do klatki przylegają dwa dźwigi: osobowy i osobowo –towarowy. Na parterze, dostępnym bezpośrednio z chodnika, znajduje się wejście od strony Alei Zygmunta Krasińskiego, prowadzące bezpośrednio do głównego holu biurowca PWM oraz boczne wejście do księgarni PWM. Ze względu na charakter, przeznaczenie i sposób użytkowania budynek zakwalifikowano do kategorii zagrożenia ludzi ZL III. W budynku nie występują pomieszczenia, w których może przebywać jednocześnie powyżej 50 osób. Budynek ze względu na wysokość zakwalifikowany został do grupy wysokości SW – budynki średniowysokie.
3. Miejsce stanowiska recepcyjnego – hall wejściowy od strony alei, na parterze budynku.
4. Liczba osób w budynku – ok. 110 stałych użytkowników.
5. Zagospodarowanie poszczególnych kondygnacji:
6. V p. – pokój gościnny, sanitariaty, pomieszczenie techniczne (maszynownia dźwigu osobowego), poddasze nieużytkowe, pomieszczenia biurowe.
7. IV p. – pomieszczenia biurowe, sanitariaty, serwerownia, pomieszczenie magazynowe.
8. III p. – pomieszczenia biurowe, pomieszczenie magazynowe, sanitariaty.
9. II p. – pomieszczenia biurowe, pomieszczenie magazynowe, sanitariaty.
10. I p. – pomieszczenia biurowe, pomieszczenie techniczne (maszynownia dźwigu towarowego, serwerownia), sanitariaty, pomieszczenie magazynowe.
11. Antresola – pomieszczenia magazynowe, archiwum, pomieszczenia biurowe, sanitariaty, serwerownia.
12. Parter – hol wejściowy z portiernią, księgarnia, biblioteka, pomieszczenia magazynowe.
13. Piwnice – magazyn papieru i książek, pomieszczenia techniczne.
14. Rodzaj instalacji w obiekcie:
15. elektryczna,
16. odgromowa,
17. wentylacyjna mechaniczna i grawitacyjna,
18. wodno-kanalizacyjna,
19. centralnego ogrzewania z MPEC,
20. teletechniczne – IT, telefoniczna, dozorowa.
21. Parametry obiektu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Wartość** |
| Powierzchnia zabudowy | 444,51 m2 |
| Powierzchnia całkowita: | 3.529 m2 |
| Kubatura | 11.136,26 m3 |
| Podwórze/ parking | około 166 m2 |
| Liczba kondygnacji | 7 nadziemnych  1 podziemna |

1. **Wymagania Zamawiającego:**
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot zamówienia zgodnie ze wszystkimi wymaganiami Zamawiającego wskazanymi w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia.
3. Pracownicy recepcji pełniący obowiązki w obiekcie przy al. Krasińskiego 11 a w Krakowie winni być ubrani w sposób identyczny tj.: w czarne lub granatowe spodnie/spódnice garniturowe, dopasowaną kolorem marynarkę, koszulę czarną bądź w jasnej, jednolitej barwie. W porze letniej dopuszczalna jest koszula z krótkim rękawem. Wszyscy zobowiązani są posiadać czytelne identyfikatory umieszczone w widocznych miejscach na strojach służbowych (identyfikator musi posiadać nazwę lub logo firmy, imię i nazwisko pracownika recepcji lub jego numer oraz zdjęcie).
4. Wykonawca zobowiązany jest wyposażyć na własny koszt pracowników w jednolity ubiór roboczy oraz zapewnić taką ilość strojów służbowych, która pozwalać będzie na schludny i estetyczny wygląd pracowników w czasie wykonywania obowiązków.
5. Wykonawca na własny koszt musi wyposażyć pracowników recepcji w telefon służbowy (Wykonawca wymaga tylko jednego telefonu komórkowego i jednego numeru służbowego/kontaktowego).
6. Ponadto, pracownicy Wykonawcy winni być uprzejmi wobec pracowników Zamawiającego, petentów i osób przebywających w obiekcie Zamawiającego.
7. Pracownicy recepcji realizują obowiązki służbowe na terenie obiektu w godzinach od 7:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Liczba stałych pracowników recepcji świadczących usługi na terenie Zamawiającego nie może przekroczyć trzech osób. Czas trwania jednej zmiany nie może być krótszy niż 5 godzin zegarowych. Zamawiający dopuszcza sytuację, w której na recepcji znajduje się dwóch pracowników jednego dnia.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wymiany składu pracowników recepcji, dedykowanych Zamawiającemu w przypadku nienależytego wykonywania obowiązków służbowych, nie wykonywaniu poleceń lub powtarzających się, rażących błędach mogących mieć negatywny wpływ na działalność i postrzeganie Wydawnictwa
10. Wszyscy pracownicy delegowani do obsługi recepcji muszą posługiwać się językiem angielskim na poziomie min. B2 bądź B2+, a minimum dwóch pracowników musi znać jeden z języków kongresowych na poziomie min. A2. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji znajomości języka angielskiego oraz języka dodatkowego w trakcie trwania umowy. Dodatkowo wszyscy pracownicy muszą posiadać poświadczone wyższe wykształcenie oraz wysoką kulturę osobistą oraz takie umiejętności jak: sprawna obsługa komputera oraz przeglądarki internetowej, programu Excel i Word, obsługi programów przeznaczonych do wysyłki przesyłek pocztowych oraz kurierskich. U co najmniej dwóch pracowników wymagane jest minimum półroczne doświadczenie w pracy na recepcji obiektu biurowego zatrudniającego powyżej 100 osób, a od wszystkich wymaga się umiejętności tworzenia opisów i specyfikacji do faktur zakupowych na podstawie danych zawartych w dokumencie i jego załącznikach oraz doświadczenia związanego z obsługą central systemów alarmowych: sygnalizacji włamania i (w tym wyłączanie i załączanie systemów alarmowych).
11. Wszelkie czynności związane z zapewnieniem wymaganego przez Zamawiającego sposobu realizacji usługi, w tym także zapewnienie wymaganego wyposażenia (strój służbowy) oraz telefonu służbowego w czasie wykonywania obowiązków związanych z obsługą recepcji oraz wymaganej dokumentacji (zapewnienie Książki wejść i wyjść, tzw. „Książka pełnienia służby”), a także przeszkolenia pracowników w zakresie przepisów: BHP, przeciwpożarowych, o ochronie danych osobowych oraz wewnętrznych Zamawiającego, obciążają Wykonawcę.
12. **Zobowiązania Wykonawcy**
13. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania kluczowych czynności objętych niniejszym zamówieniem własnymi środkami oraz własnym sprzętem. Dopuszczalne jest powierzanie części przedmiotu zamówienia w ramach podwykonawstwa.
14. Wykonawca zobowiązany będzie do informowania Zamawiającego o wszelkich widocznych nieprawidłowościach. Pracownik pełniący obowiązki na recepcji będzie każdorazowo i niezwłocznie zgłaszał Zamawiającemu wszelkie zaobserwowane awarie oraz usterki.
15. Wykonawca zobowiązany będzie w czasie wykonywania usługi do zapewnienia na terenie objętym umową należnego ładu, porządku, przestrzegania przepisów BHP i ppoż., a także ponosić będzie odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z realizacją usługi oraz w skutek innych działań osób zatrudnionych przez Wykonawcę.
16. Wykonawca zobowiązuje się na rzecz Zamawiającego realizować dodatkowe procedury w przypadku wprowadzenia stanów: nadzwyczajnych, zagrożenia epidemią, epidemii, w czasie wojny oraz wprowadzenia stopni alarmowych i stopni alarmowych CRP, w tym ogłaszanych sygnałów powszechnego alarmowania i ostrzegania
17. Stwierdzone przez Zamawiającego nieprawidłowości w wykonaniu przedmiotu zamówienia zgłaszane będą Wykonawcy na bieżąco w formie pisemnej/drogą elektroniczną, a w nagłych wypadkach ustnie lub telefonicznie.
18. Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia przynajmniej jednego pracownika, który będzie pełnił rolę stałego Koordynatora, w trakcie świadczenia usług objętych przedmiotem zamówienia. Koordynator będzie zobowiązany do utrzymywania stałego kontaktu (np. telefonicznego) z Zamawiającym. Do zadań Koordynatora będzie należało organizowanie i sprawowanie nadzoru nad świadczeniem usług oraz zarządzanie personelem Wykonawcy. Koordynator nie może być jednocześnie pracownikiem recepcji pełniącym służbę w obiekcie Zamawiającego.
19. Koordynator zobowiązany będzie do przeprowadzania kontroli pracownikom recepcji, co najmniej raz w miesiącu. Fakt kontroli musi być poświadczony stosownym w swej treści wpisem w księdze obiektu prowadzonej przez pracowników recepcji.
20. Wykonawca zobowiązuje się, że przed rozpoczęciem wykonywania przedmiotu umowy, pracownicy świadczący usługi zostaną przeszkoleni w zakresie przepisów: BHP, przeciwpożarowych, o ochronie danych osobowych oraz wewnętrznych Zamawiającego.
21. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Pracownikom świadczącym Usługi odzieży ochronnej, odzieży roboczej i środków ochrony osobistej zgodnie z przepisami i zasadami BHP.
22. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wyposażenie Pracowników świadczących Usługi oraz za ich bezpieczeństwo w trakcie wykonywania przedmiotu umowy.
23. Pracownicy świadczący Usługi zobowiązani są do stosowania się do obowiązujących u Zamawiającego przepisów wewnętrznych, w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
24. Do obowiązków Wykonawcy należy zapewnienie aby pracownicy recepcji :
25. byli przeszkoleni z BHP, ppoż.,
26. prowadzili dokumentację związaną z pełnionymi obowiązkami,
27. zostali zapoznani z Instrukcją ppoż., planem budynku, wykazem pracowników Wydawnictwa, wykazem telefonów wewnętrznych i służbowych telefonów komórkowych, procedurami obiegu dokumentów, Instrukcją Kancelaryjną, Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt, regulaminem itp.
28. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zdeponowane na portierni klucze i dokumenty.
29. W razie stwierdzenia przypadków kradzieży i wandalizmu należy w miarę możliwości temu przeciwdziałać zawiadamiając Dział Administracyjny w godzinach jego pracy, a po godzinach pracy Działu Administracyjnego należy powiadomić takie służby jak: Policja, Straż Miejska, Straż Pożarna.
30. W razie groźnych sytuacji awaryjnych należy postępować zgodnie z istniejącymi instrukcjami: m.in. ppoż, instrukcjami na wypadek zagrożenia terrorystycznego.
31. O wydarzeniach zaistniałych podczas pełnienia obowiązków należy powiadomić Dział Administracyjny, w szczególności dotyczących problematyki dostawy mediów, skutków szkód i awarii wywołanych działaniem sił przyrody i siły wyższej, a także szkód wywołanych przez ludzi.
32. Stała obsługa recepcyjna będzie pełniona zgodnie z Instrukcją obsługi recepcji, która zostanie opracowana przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w ciągu 7 dni, od daty podpisania umowy. Zamawiający zastrzega sobie 7 dni roboczych (z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) na wniesienie uwag i dokonanie akceptacji dokumentu. Do czasu powstania Dokumentu Wykonawca zobowiązuje się realizować przedmiot zamówienia zgodnie ze wskazówkami Zamawiającego.

Instrukcja obsługi recepcji obejmować będzie między innymi niżej wymienione czynności:

1. wydawanie, przyjmowanie i przechowywanie kluczy do pomieszczeń (w tym wydawanie  
    i przyjmowanie kluczy od osób sprzątających pomieszczenia biurowe),
2. prowadzenie „Książek pełnienia obowiązków” oraz grafików pełnienia obowiązków w obiekcie,
3. kontrolowanie ruchu osobowego i materiałowego,
4. weryfikację uprawnień do wejścia do danych pomieszczeń,
5. obsługę central systemów alarmowych: sygnalizacji włamania i napadu oraz innych urządzeń zainstalowanych w pomieszczeniach ochrony (w tym wyłączanie i załączanie systemów alarmowych),
6. właściwe zabezpieczenie kluczy wejściowych przed kradzieżą, zgubieniem lub skopiowaniem,
7. prowadzenie ewidencji osób i firm zewnętrznych przebywających na terenie obiektu Zamawiającego,
8. bieżącą obserwację obiektów za pomocą urządzeń telewizji dozorowej,
9. w wypadku napadu lub pożaru albo innych zagrożeń dla chronionego życia i mienia - powiadomienie odpowiednich służb i wyznaczonych pracowników Zamawiającego,
10. udzielanie osobom z zewnątrz podstawowych informacji z zakresu miejsca załatwiania spraw,
11. powiadomienie administracji budynku Zamawiającego oraz odpowiednich służb o zauważonych awariach np.: instalacji wodociągowej, c.o., kanalizacyjnej, elektrycznej itp.,
12. zatrzymywanie do kontroli osób wynoszących bez upoważnienia urządzenia lub przedmioty stanowiące własność Zamawiającego,
13. obsługa centrali telefonicznej. tj. odbieranie telefonów, kierowanie rozmów przychodzących, przełączanie rozmówcy do określonego działu lub osoby itp.,
14. każdorazowe odnotowanie godzin przyjścia i wyjścia firm zewnętrznych obsługujących budynek.
15. obsługiwanie dziennika podawczego poprzez wprowadzanie do dziennika pism i korespondencji przychodzącej,
16. obsługiwanie dziennika faktur poprzez wprowadzanie do dziennika faktur i rachunków,
17. obsługiwanie rejestru wychodzących i przychodzących przesyłek pocztowych i kurierskich