

Wrocław, dnia 25.07.2022 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE NA:

**„Wykonywanie czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych realizowanych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego”
(OZP.261.ZK19.2022)
(dalej postępowanie)**

1. ZAMAWIAJĄCY:

Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego – instytucja kultury miasta Wrocławia, współprowadzona przez Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego, Gminę Wrocław, Województwo Dolnośląskie, zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury Gminy Wrocław pod nr RIK 38/2014, zwany dalej Zamawiającym lub NFM

Prowadzący postępowanie (adres do korespondencji):

Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego
Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław

Dni i godziny pracy prowadzącego postępowanie: od poniedziałku do piątku, w godz.: 8.00 – 16.00

Osobą upoważnioną do kontaktów z Wykonawcami jest: **Pani Alicja Szczepaniak tel. 71 715 97 20** w zakresie przedmiotu zamówienia, **Pan Jędrzej Gajowiak tel. 71 715 98 84** w zakresie procedury.

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA:

Postępowanie o udzielenie niniejszego zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie zapytania ofertowego na podstawie art. 37a - 37 d ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 194), z wyłączeniem stosowania przepisów Ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2021 poz. 1129) zgodnie z art. 11 ust. 5 pkt 2 tejsze Ustawy oraz na podstawie §9 regulaminu udzielania zamówień na dostawy i usługi z zakresu działalności kulturalnej (Zarządzenie nr 16 z dnia 21.04.2021 r.).

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

3.1. Zamówienie polega na wykonywaniu czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych realizowanych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego. W szczególności na:

- 1) wprowadzaniu danych do systemu sprzedaży biletów i abonamentów w tym programu wszystkich koncertów w danym sezonie artystycznym,
- 2) przyjmowaniu rezerwacji wpływających drogą telefoniczną i mailową, prowadzenie rezerwacji, przedsprzedaży i sprzedaży wszystkich rodzajów biletów i abonamentów oraz sprzedaży internetowej,
- 3) weryfikacji telefonicznych rezerwacji przed koncertami zgodnie z otrzymanymi wytycznymi ze strony Zleceniodawcy,
- 4) udzielaniu kompetentnych i wyczerpujących informacji o programie NFM i wszystkich oferowanych do sprzedaży imprezach oraz o zasadach rezerwacji i sprzedaży biletów na koncerty.
- 5) sprzedaży biletów oraz wydawnictw Nfm (programów wydarzeń artystycznych, gadżetów, płyt NFM).
- 6) wprowadzaniu danych oraz zmienianiu już istniejących w systemie sprzedaży w celu optymalizacji systemu sprzedaży.
- 7) archiwizowaniu dokumentów sprzedażowych.
- 8) wykonywaniu innych czynności niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania działu zleconych przez przełożonego.
- 9) noszeniu w trakcie realizacji przedmiotu umowy stosownego stroju określonego przez Zamawiającego.
- 10) przestrzeganiu zasad obsługi klienta określonych przez Zamawiającego.

- 11) sprzedaży biletów i obsługi klienta podczas koncertów wyjazdowych organizowanych przez NFM poza siedzibą NFM.
- 12) dbaniu o mienie powierzone.
- 13) współpracy z pracownikami innych działów

3.2. Termin obowiązywania umowy: najwcześniej od dnia 08.08.2022 r. do dnia 31 grudnia 2022 roku.

3.3. Wspólny Słownik Zamówień (CPV):
79342320-2 Usługi w zakresie obsługi klientów
98390000-3 inne usługi

3.4. Przewidywana maksymalna liczba wyłonionych w ramach niniejszego postępowania Wykonawców (liczba części zamówienia) – **2 osoby**, z których każda zrealizuje maksymalnie liczbę godzin wykonywania usług, określoną w pkt 3.5 poniżej.

3.5 Maksymalna liczba godzin świadczenia czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych realizowanych dla NFM, przez jednego Wykonawcę, przez cały okres obowiązywania umowy wynosi **500 godzin** - przy czym świadczenie usług realizowane będzie sukcesywnie zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w oparciu o szczegółowy Harmonogram realizacji czynności uzgodniony między Stronami, podlegający aktualizacji na warunkach określonych w projekcie umowy stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego zapytania.

3.6. Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia przez Wykonawcę więcej niż jednej oferty na przedmiotowe zamówienie.

Wymagania niezbędne:

1. znajomość obsługi kasy fiskalnej, terminali płatniczych.
2. Praktyczna znajomość obsługi komputera i MS Office

4. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

Zamawiający wymaga aby Wykonawca wykazał, że osoba wykonująca obsługę klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych:

1. posiada doświadczenie w realizacji przedmiotu zamówienia o podobnym charakterze co najmniej 12 miesięcy. Przez zamówienie o podobnym charakterze Zamawiający rozumie obsługę klienta.
2. nie została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, przeciwko wiarygodności dokumentów, przeciwko obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, przeciwko obrotowi gospodarczemu, przeciwko systemowi bankowemu, karnoskarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych;
3. stan jej zdrowia pozwala na wykonywanie pracy na stanowisku kasy biletowej.

5. OŚWIADCZENIA ORAZ DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIENIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU, WYMAGAŃ ZAMAWIAJĄCEGO ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA

Dla udokumentowania spełnienia wymaganych warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia, do oferty Wykonawca dołącza Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu według wzoru zawartego w **Załączniku nr 2** do niniejszego zapytania oraz:

1. w przypadku gdy realizacja przedmiotu zamówienia wykazana w **Załączniku nr 2** w celu udokumentowania spełnienia warunków udziału w postępowaniu nastąpiła na rzecz

Zamawiającego, Zamawiający nie wymaga dołączenia do oferty dokumentów potwierdzających posiadanie tego doświadczenia.

2. w przypadku gdy realizacja przedmiotu zamówienia wykazana w **Załączniku nr 2** w celu udokumentowania spełnienia warunków udziału w postępowaniu nastąpiła na rzecz podmiotu/ów innych niż Zamawiający, Zamawiający wymaga dołączenia do oferty dokumentów potwierdzających posiadanie tego doświadczenia (np. kopii umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, referencji, cv).

6. KRYTERIUM, JEGO ZNACZENIE I SPOSÓB OCENY OFERT

6.1. Oferty będą oceniane według następującego kryterium:

- cena 60%,
- rozmowa weryfikacyjna 20%
- doświadczenie osoby 20%

6.2. Opis kryteriów:

6.2.1. Cena (C) – waga 60 %

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach w/w kryterium, przyjmując zasadę, że 1%=1 pkt.

Punkty za kryterium **Cena (C)** zostaną obliczone wg wzoru:

$C1 = (C_{min} / C_b) \times 60$, gdzie:

C1 – wartość punktowa w kryterium „Cena”

Cmin – najniższa cena spośród ofert nie odrzuconych

Cb – cena oferty badanej

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

6.2.2. Doświadczenie osoby wyznaczonej do realizacji zamówienia (D) – waga 20 %

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach w/w kryterium, przyjmując zasadę, że:

- 1) w przypadku wykazania posiadania przez osobę wyznaczoną do realizacji zamówienia **12 miesięcznego** doświadczenia w realizacji przedmiotu zamówienia o podobnym charakterze – Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **0 punktów**;
- 2) w przypadku wykazania posiadania przez osobę wyznaczoną do realizacji zamówienia doświadczenia w realizacji przedmiotu zamówienia o podobnym charakterze dłuższego niż **12 miesięcy a krótszego niż 18 miesięcy** Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **10 punktów**;
- 3) w przypadku wykazania posiadania przez osobę wyznaczoną do realizacji zamówienia doświadczenia w realizacji przedmiotu zamówienia o podobnym charakterze równego lub dłuższego niż **18 miesięcy** Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **20 punktów**;

W przypadku posiadania doświadczenia w zakresie przedmiotu zamówienia krótszego niż 12 miesięcy Zamawiający odrzuci ofertę z uwagi na jej niezgodność z zapytaniem.

6.2.3. Rozmowa weryfikacyjna z osobą wyznaczoną do realizacji zamówienia (R) – waga 20 %

W trakcie rozmowy weryfikacyjnej, która odbędzie się w siedzibie Zamawiającego w wyznaczonym przez niego terminie, Zamawiający ocenić będzie znajomość przepisów wewnętrznych (Regulaminów) dotyczących rezerwacji i sprzedaży biletów, biletu prezentowego, programu lojalnościowego Karta Melomana, abonamentów symfonicznych, (Regulaminy dostępne są pod adresami: <https://www.nfm.wroclaw.pl/bilety> https://www.nfm.wroclaw.pl/images/Sezon_2019_2020/documents/sprzedaz/Regulamin_sprzeday_biletw_CoVid.pdf oraz <https://www.nfm.wroclaw.pl/bezpiecznie-w-nfm>).

Przebieg rozmowy weryfikacyjnej - Zamawiający przedstawi Wykonawcy trzy sytuacje problemowe wymagające znajomości Regulaminów. Zadaniem Wykonawcy będzie wypracowanie i przedstawienie rozwiązania sytuacji konfliktowej w szczególności pozostającego w zgodności z postanowieniami Regulaminów.

UWAGA !

W przypadku uzyskania przez Wykonawcę oceny punktowej na poziomie 0 punktów w niniejszym kryterium, oferta Wykonawcy podlegać będzie odrzuceniu.

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach w/w kryterium, przyjmując zasadę, że:

- 1) w przypadku gdy Wykonawca nie zna przepisów wewnętrznych (Regulaminów) dotyczących rezerwacji i sprzedaży biletów, biletu prezentowego, programu lojalnościowego Karta Melomana, abonamentów symfonicznych, w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego ani rodzajów biletów i form płatności – Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **0 punktów**;
- 2) w przypadku gdy Wykonawca zna przepisy wewnętrzne (Regulaminy) dotyczące rezerwacji i sprzedaży biletów, biletu prezentowego, programu lojalnościowego Karta Melomana, abonamentów symfonicznych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego oraz rodzaje biletów i formy płatności, jednak zaproponowane rozwiązania w nikłym stopniu rozwiązuje dane sytuacje konfliktowe oraz Wykonawca nie jest w stanie zaproponować innego rozwiązania danej sytuacji – Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **5 punktów**;
- 3) w przypadku gdy Wykonawca zna przepisy wewnętrzne (Regulaminy) dotyczące rezerwacji i sprzedaży biletów, biletu prezentowego, programu lojalnościowego Karta Melomana, abonamentów symfonicznych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego oraz rodzaje biletów i formy płatności oraz zaproponowane rozwiązania rozwiązują dane sytuacje konfliktowe oraz Wykonawca nie jest w stanie zaproponować innego rozwiązania danej sytuacji – Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **10 punktów**;
- 4) w przypadku gdy Wykonawca zna przepisy wewnętrzne (Regulaminy) dotyczące rezerwacji i sprzedaży biletów, biletu prezentowego, programu lojalnościowego Karta Melomana, abonamentów symfonicznych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego oraz rodzaje biletów i formy płatności oraz zaproponowane rozwiązania rozwiązuje dane sytuacje konfliktowe jak również Wykonawca jest w stanie zaproponować inne rozwiązanie danej sytuacji – Zamawiający przyzna w niniejszym kryterium **20 punktów**.

Wybrane zostaną oferty z największą ilością punktów (w kolejności) w ilości maksymalnie 2.

7. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

8. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW

8.1. Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument, oznaczone jest symbolem OZP.261.ZK19.2022 Wykonawcy proszeni są o powoływanie się na ten symbol we wszystkich kontaktach z Zamawiającym. Osobą upoważnioną do kontaktów z Wykonawcami jest **Pani Alicja Szczepaniak tel. 71 715 97 20** w zakresie przedmiotu zamówienia, **Pan Jędrzej Gajowiak tel. 71 715 98 84** w zakresie procedury.

8.2. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem komunikacji z Wykonawcami w formie elektronicznej.

Przekazywanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz oferty wraz ze wszystkimi załącznikami odbywa się w formie elektronicznej **w formacie danych: .pdf**. Zamawiający dopuszcza **format .doc i .docx** – wyłącznie w trybie do odczytu. Zamawiający dopuszcza formę pisemną ofert.

8.3. Porozumiewanie się z Zamawiającym musi być potwierdzone w taki sposób, aby dwie strony posiadały wiedzę nt. przekazywanych informacji. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawcy przekazują ofertę, oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania. Wykonawca może zwrócić się drogą elektroniczną na adres Zamawiającego wskazany w przedmiotowej dokumentacji, z prośbą o udzielenie wyjaśnień związanych z treścią zapytania. Odpowiedzi wraz z treścią zapytania, lecz bez ujawnienia jego źródła, Zamawiający prześle niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którzy je zadali oraz zamieści je na stronie internetowej www.nfm.wroclaw.pl w miejscu zamieszczenia ogłoszenia o udzielanym zamówieniu, w przypadku gdy prośba o udzielenie wyjaśnień wpłynęła do Zamawiającego nie później niż na 2 dni przed wyznaczonym terminem składania ofert. W przypadku gdy prośba o udzielenie wyjaśnień wpłynęła do Zamawiającego później niż na 2 dni przed wyznaczonym terminem składania ofert, Zamawiający jest uprawniony do pozostawienia jej bez rozpoznania.

W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub odwołać treść ogłoszenia. Dokonaną zmianę Zamawiający zamieści na stronie internetowej www.nfm.wroclaw.pl

8.4. Zamawiający dopuszcza możliwość złożenia oferty w formie pisemnej, które należy składać w terminie do określonym w pkt 11 niniejszego zapytania, w siedzibie Zamawiającego tj. przy pl. Wolności 1 we Wrocławiu, wejście od ul. Krupniczej.

UWAGA !

Jeżeli oferta Wykonawcy nie będzie oznaczona w wymagany sposób, Zamawiający nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieterminowe wpłynięcie oferty. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe złożenie oferty w szczególności w sytuacji, gdy oferta nie zostanie dostarczona w wymaganym terminie do wskazanego miejsca. Oferta złożona z uchybieniem terminowi wskazanemu w poprzednim zadaniu nie będzie rozpatrywana.

9. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

1. Termin związania ofertą wynosi **30 dni**.
2. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.
4. Wykonawca, który nie zgodzi się na przedłużenie okresu związania z ofertą – zostanie wykluczony z prowadzonego postępowania.

10. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Wykonawcy przygotowują i składają swoje oferty zgodnie z wymaganiami określonymi w treści niniejszego zapytania.
2. Oferta musi zawierać dokumenty wskazane w pkt 5 Warunków udziału niniejszego zapytania.
3. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim w sposób czytelny (dokumenty i oświadczenia sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski poświadczone przez Wykonawcę).
4. Oferta nie powinna zawierać żadnych nieczytelnych lub nieautoryzowanych poprawek i skreśleń. Ewentualne poprawki lub korekty błędów należy nanieść czytelnie oraz datować i zaopatrzyć podpisem co najmniej jednej z osób podpisujących ofertę.
5. **Oferta (oraz załączniki do niej) musi być podpisana (własnoręczny podpis) przez Wykonawcę, lub przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w jego imieniu.**
6. W przypadku gdy ofertę podpisuje Pełnomocnik – stosowne pełnomocnictwo powinno być załączone do oferty.
7. Koszty przygotowania oferty ponosi Wykonawca.
8. Oferty nie spełniające wszystkich wymogów wymienionych w niniejszym zapytaniu będą odrzucone.

9. Wykonawca powinien przesłać ofertę podpisaną zgodnie z pkt 5 w postaci elektronicznej w formie danych: .pdf. (skan dokumentu) na adres przetargi@nfm.wroclaw.pl, bądź w postaci papierowej na adres siedziby Zamawiającego (NFM, pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław). Zamawiający dopuszcza również format doc i .docx – wyłącznie w trybie do odczytu.
10. W tytule wiadomości należy podać następującą informację: „Oferta - Wykonywanie czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych realizowanych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego (OZP.261.ZK13.2021)”.
11. Wykonawca może wprowadzić zmiany, poprawki, modyfikacje i uzupełnienia do złożonych ofert pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma powiadomienie o wprowadzeniu zmian, poprawek itp. przed upływem terminu do składania ofert.
12. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone według takich samych wymagań jak składana oferta, odpowiednio oznakowana z dopiskiem „ZMIANA”.
13. Wykonawca ma prawo przed upływem terminu składania ofert wycofać się z postępowania poprzez złożenie powiadomienia (według takich samych zasad jak wprowadzenie zmian i poprawek) z informacją w tytule wiadomości „WYCOFANE”.
14. Oferta złożona po terminie zostanie trwale usunięta z zasobów Zamawiającego po ogłoszeniu wyniku postępowania.
15. Wiadomości oznaczone napisem „WYCOFANE” będą otwierane w pierwszej kolejności i po stwierdzeniu poprawności postępowania Wykonawcy oraz zgodności ze złożonymi ofertami, wiadomości zawierające oferty wycofane nie będą otwierane.
16. Wiadomości oznaczone dopiskiem „ZMIANA” zostaną otwarte przy otwieraniu oferty Wykonawcą, który wprowadził zmiany i po stwierdzeniu poprawności procedury dokonywania zmian zostaną dołączone do oferty.
17. W przypadku zastrzeżenia w ofercie jawności elementów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, ofertę należy przygotować w dwóch plikach, jedną z informacjami jawnymi, a drugą z informacjami niejawnymi.
18. Oferta powinna być sporządzona zgodnie z treścią Formularza oferty, stanowiącego **Załącznik nr 1**
19. Załączniki do oferty powinny być wypełnione w sposób podany przez Zamawiającego w niniejszym zapytaniu lub załącznikach.

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. **Ofertę należy złożyć w postaci elektronicznej na adres: przetargi@nfm.wroclaw.pl lub pisemnej na adres siedziby NFM w terminie do 29.07.2022 r. do godz. 12:00.**
2. Zamawiający uznaje za termin złożenia oferty – termin i godzinę wpływu na serwer pocztowy Zamawiającego lub do sekretariatu NFM.
3. Oferta złożona po terminie zostanie trwale usunięta z zasobu Zamawiającego po ogłoszeniu wyniku postępowania.
4. Otwarcie ofert nastąpi w dniu **29.07.2022 r. godz. 12:05** w Narodowym Forum Muzyki we Wrocławiu, Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław, piętro IV pok.4.14.
5. Zamawiający nie przewiduje możliwości uzupełnienia i zmian w ofercie przez Wykonawcę po terminie ich otwarcia.

12. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Cenę ofertową (brutto) należy podać w Formularzu oferty (wzór - **Załącznik nr 1**) w złotych polskich, (z dokładnością do 1 grosza).
2. Kalkulacja ceny ofertowej musi opierać się o ceny jednostkowe elementów przedmiotu zamówienia wskazanych w formularzu oferty. Wszelkie ewentualne koszty dodatkowe, jakie mogą wystąpić w czasie realizacji dostaw muszą być skalkulowane na etapie składania oferty i dodane do cen jednostkowych wskazanych w formularzu oferty. Cenę ofertową należy podać w Ofercie w złotych polskich, w wartości brutto z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
3. Zamawiający nie dopuszcza przedstawiania ceny w kilku wariantach, w zależności od zastosowanych rozwiązań. W przypadku przedstawiania ceny w taki sposób oferta zostanie odrzucona.

13. INFORMACJE DOTYCZĄCE WALUT OBCYCH, W JAKICH MOGĄ BYĆ PROWADZONE ROZLICZENIA MIĘDZY ZAMAWIAJĄCYM A WYKONAWCĄ:

Zamawiający nie dopuszcza w ramach rozliczeń innej waluty niż PLN.

14. PODWYKONAWSTWO:

Zamawiający nie dopuszcza realizacji umowy z udziałem podwykonawców. Zamawiający wymaga osobistej realizacji przedmiotu zamówienia przez wykonawcę, z którym zawarta zostanie umowa w sprawie realizacji zamówienia publicznego.

15. WYBÓR OFERTY:

1. Postępowanie uważa się za ważne, jeżeli wpłynię chociaż 1 (słownie: jedna) oferta.
2. Postępowanie uważa się za zakończone wynikiem negatywnym, jeżeli nie wpłynęła żadna oferta, a także jeśli Zamawiający odrzuci wszystkie oferty.
3. Zamawiający podejmuje rozstrzygnięcie w oparciu o kryteria określone w pkt 6.
4. Zastrzega się prawo do zmiany treści niniejszego zapytania, w tym warunków udziału i kryteriów przed terminem składania ofert.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wzywania Wykonawców do uzupełnienia oferty o wymagane dokumenty oraz do żądania wyjaśnień treści oferty.
6. W przypadku gdy złożone przez Wykonawcę dokumenty budzą wskazane przez Zamawiającego wątpliwości, Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy wyjaśnień w terminie przez wskazanym przez Zamawiającego i/lub żądania od Wykonawcy przedłożenia danego dokumentu w formie i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
7. Wykonawcom przysługuje pisemnie wniesienie zastrzeżenia na czynność lub jej zaniechanie do Dyrektora Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego.

Wykaz załączników:

1. Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy
2. Załącznik nr 2 - Projekt umowy

Sporządził: Jędrzej Gajowiak

DYREKTOR
Andrzej Kosendiak

Nazwa i adres Wykonawcy

Adres do korespondencji, nr telefonu i mail:

.....

 tel
 e-mail

OFERTA

Nawiązując do zapytania ofertowego pn.: „Wykonywanie czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych wydarzeń kulturalnych realizowanych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego” (OZP.261.ZK19.2022)

1. Oferuję realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia zawartym w zapytaniu ofertowym za cenę całkowitą brutto słownie:..... zł brutto ¹

w tym:

L.p.	Rodzaj stawki	Ilość	Cena jednostkowa brutto	Wartość zamówienia brutto [kol. CxD]
A	B	C	D	E
1	Wykonywanie czynności obsługi klienta w kasie biletowej i rezerwacji telefonicznych	500		
RAZEM				

Zamawiający informuje o maksymalnej stawce, którą zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia: 21,00 zł/ godzinę brutto.

2. Oświadczam, że:

- a) posiadam doświadczenie w realizacji przedmiotu zamówienia o podobnym charakterze:

- 12 miesięcy*
- dłuższe niż 12 miesięcy a krótsze niż 18 miesięcy*;
- dłuższe niż 18 miesięcy*
- krótsze niż 12 miesięcy*

*(niepotrzebne skreślić)

¹ Wartość należy obliczyć według wzoru zawartego w formularzu oferty, przy czym stawka godzinowa przyjęta do kalkulacji nie może być niższa niż 19,70 zł. za godzinę (dziewiętnaście złotych 70/100) zgodnie z przepisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 14 września 2021 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz wysokości minimalnej stawki godzinowej w 2022 roku.

- b) przedmiot zamówienia wykonam w terminie określonym w niniejszym zapytaniu.
- c) akceptuję Projekt umowy stanowiący **Załącznik nr 3** do niniejszego zapytania, w tym warunki i termin płatności w nim określone, zapoznałem się z treścią zapytania, nie wnoszę do niego zastrzeżeń, w pełni akceptuję jego warunki oraz zdobyłem konieczne informacje do przygotowania oferty.
- d) posiadam niezbędną wiedzę i doświadczenie do wykonania zamówienia
- e) znajduję się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
- f) nie zostałem/am skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, przeciwko wiarygodności dokumentów, przeciwko obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, przeciwko obrotowi gospodarczemu, przeciwko systemowi bankowemu, karnoskarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych;
- g) stan mojego zdrowia pozwala na wykonywanie pracy na stanowisku obsługi kasy biletowej
- h) wykonam przedmiot zamówienia siłami własnymi,
- i) jestem/nie jestem² płatnikiem podatku VAT od towarów i usług; numer NIP:.....
- j) jestem/nie jestem² zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Urzędowym Podmiotów Gospodarczych; numer identyfikacji REGON
- k) zobowiązuję się, w przypadku wybrania mojej oferty, do zawarcia umowy, zgodnie z Projektem umowy stanowiącym **Załącznik nr 2**, w wyznaczonym przez Zamawiającego miejscu i terminie.
- l) Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO¹) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.²⁾

.....
Data, miejscowość i podpis osoby upoważnionej

¹ rozporządzenie 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).

² w przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

4. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do korzystania z imienia, nazwiska i wizerunku Zleceniobiorcy w celu realizacji czynności będących przedmiotem niniejszej umowy i promocji Zleceniodawcy.
5. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do korzystania z imienia, nazwiska, nazwy i wizerunku Zleceniobiorcy w celu realizacji czynności będących przedmiotem niniejszej umowy i promocji Zleceniodawcy.
6. *Działania objęte niniejszą umową pozostają poza zakresem obowiązków pracowniczych Zleceniobiorcy oraz poza godzinami pracy Zleceniobiorcy.*²

§ 2

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do współdziałania ze Zleceniodawcą celem należytego wykonania zlecenia.
2. Osobą do kontaktu z NFM w związku z realizacją niniejszej umowy jest: Alicja Szczepaniak a w przypadku jej nieobecności, osoba, która ją zastępuje.
3. Zleceniobiorca oświadcza, że daje rękojmię należytego wykonania umowy.
4. W razie zaistnienia po stronie Zleceniobiorcy przyczyn uniemożliwiających prawidłowe wykonanie zlecenia (np. choroba Zleceniobiorcy), Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy najlepszą możliwą propozycję zastępstwa do zaakceptowania. Zastępstwo nie może spowodować zwiększenia kosztów dla NFM. W uzasadnionych przypadkach Zleceniobiorca może powierzyć wykonanie zadań innej osobie, po uzyskaniu uprzedniej zgody NFM.
5. Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać czynności określone w umowie z zachowaniem należytej staranności, mając na względzie szeroko pojęty interes Zleceniodawcy. Zleceniobiorca we własnym zakresie będzie wykonywał profilaktyczne badania lekarskie. Zleceniobiorca ponadto oświadcza, że jest zdolny do wykonywania zlecenia oraz iż posiada umiejętności i kwalifikacje do prawidłowego wykonania zlecenia, a także że zapoznał się z obowiązującymi w NFM ogólnymi i wewnętrznymi regulacjami dotyczącymi przestrzegania zasad BHP i p.poż oraz zobowiązuje się do ich bezwzględnej przestrzegania.

§ 3

1. Umowa obowiązuje od dnia.....r. do dnia.....r. lub do wyczerpania maksymalnej kwoty wynagrodzenia, o której mowa w § 4 ust. 6, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
2. Zleceniobiorca będzie wykonywać zlecenie, w dniach i godzinach ustalonych przez Strony w trybie roboczym.

§ 4

1. Za prawidłowe wykonanie wymienionych w § 1 czynności Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie brutto w wysokości: za każdą godzinę wykonywania czynności określonych w umowie.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 będzie w całości płatne ze środków publicznych, i nastąpi przelewem po prawidłowym wykonaniu zleconych czynności w terminie 30 dni od daty wpływu do siedziby NFM rachunku o którym mowa w ust. 3, na konto bankowe o numerze:

² Zapis dotyczy wyłącznie Zleceniobiorcy będącego pracownikiem Zleceniodawcy - w przeciwnym wypadku zapis należy wykreślić.

zobowiązaniu wynikającemu ze zdania poprzedniego, Zleceniodawca może żądać natychmiastowego zwrotu mienia/sprzętu/materiałów przez Zleceniobiorcę i naprawy na zasadach ogólnych szkody powstałej po stronie Zleceniodawcy.

4. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu NFM powstałe z winy Zleceniobiorcy i zobowiązany jest do ich naprawienia na zasadach ogólnych wynikających z ustawy - Kodeks cywilny. W przypadku braku/odmowy zapłaty przez Zleceniobiorcę roszczeń z tytułu odpowiedzialności za szkodę, o której mowa powyżej, Zleceniobiorca wyraża zgodę na potrącenie przez Zleceniodawcę wartości tych roszczeń z należnego Zleceniobiorcy wynagrodzenia.

§ 6

1. Stronom przysługuje prawo do rozwiązania umowy w każdym czasie z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Zleceniobiorcy nie przysługuje wynagrodzenie za pozostały okres.
2. Zleceniodawca ma prawo do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: 1) Zleceniobiorca realizuje umowę w sposób wadliwy, nienależyty oraz naruszający interes Zleceniodawcy, 2) Zleceniobiorca opóźnia wykonywanie umowy tak dalece, że nie będzie prawdopodobne ukończenie wyznaczonych zadań w uzgodnionym terminie, 3) z innych ważnych przyczyn.
3. W razie nienależytego wykonania umowy przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną za każdy przypadek nienależytego wykonywania umowy w wysokości 5 % kwoty wynagrodzenia za ten okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło przewinienie.
4. Niezależnie od kary umownej Zleceniobiorca przyjmuje na siebie obowiązek wyrównania szkód NFM wynikłych z nienależytego wykonywania umowy do ich rzeczywistej wysokości.
5. W przypadku braku zapłaty przez Zleceniobiorcę kary umownej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, Zleceniobiorca wyraża zgodę na potrącenie przez Zleceniodawcę kwoty kary umownej z należnego Zleceniobiorcy wynagrodzenia.

§ 7

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec NFM.
2. Za działalność konkurencyjną uważa się w szczególności:
 - 1) prowadzenie przedsiębiorstwa konkurencyjnego (tj. przedsiębiorstwa o przedmiocie działalności tożsamym, bądź zbliżonym w stosunku do działalności statutowej prowadzonej przez NFM) we własnym imieniu lub za pośrednictwem osoby trzeciej,
 - 2) pozostawanie w stosunku pracy w przedsiębiorstwie/instytucji prowadzącej tożsamą, bądź zbliżoną działalność w stosunku do działalności statutowej prowadzonej przez NFM,
 - 3) występowanie w charakterze agenta, pełnomocnika lub prokurenta podmiotów prowadzących tożsamą, bądź zbliżoną działalność w stosunku do działalności statutowej prowadzonej przez NFM.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy, nie świadczyć pracy na podstawie umowy o pracę, kontraktu menedżerskiego, umowy zlecenia, umowy o dzieło lub na jakiegokolwiek innej podstawie na rzecz jakiegokolwiek podmiotu prowadzącego działalność konkurencyjną wobec NFM.
4. Podjęcie przez Zleceniobiorcę działalności konkurencyjnej nastąpić może wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody NFM wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich okoliczności i poufnych informacji, o których dowiedział się w związku z wykonywaną przez niego umową, niepodanych do wiadomości publicznej, a których ujawnienie mogłoby narazić Zleceniodawcę na szkodę.
2. W szczególności Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji dotyczących stosowanych przez Zleceniodawcę technologii, zasad organizacji pracy, sposobu prowadzenia działalności handlowej i danych dotyczących jego kontrahentów.
3. Zakaz ujawniania informacji obowiązuje również po rozwiązaniu niniejszej umowy.

§ 9

1. Zleceniodawca niniejszym informuje, a Zleceniobiorca przyjmuje do wiadomości, że:
 - a) administratorem danych osobowych Zleceniobiorcy, podanych w komparycji niniejszej umowy oraz wskazanych w dokumentach związanych z realizacją niniejszej umowy, w szczególności dokumentach rozliczeniowych, jest Zleceniodawca: Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego, pl. Wolności 1, Wrocław, wpisanej do Rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Gminę Wrocław nr RIK 38/2014, zwana dalej NFM; NFM prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych Zleceniobiorcy,
 - b) IOD (Inspektorem Ochrony Danych) NFM jest Piotr Schmidt (iod@nfm.wroclaw.pl),
 - c) Dane osobowe Zleceniobiorcy przetwarzane będą w celu wykonania przedmiotu niniejszej umowy oraz rozliczenia umowy / art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz art. 9 ust. 2 (Rozporządzenie 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dotyczące ochrony danych osobowych),
 - d) dane osobowe Zleceniobiorcy będą udostępniane podmiotom trzecim w szczególności Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych i właściwemu Naczelnikowi Urzędu Skarbowego, a także służbom sanitarnym, w szczególności Powiatowemu Inspektorowi Sanitarnemu, podmiotom świadczącym na rzecz NFM usługi informatyczne oraz innym podmiotom o ile będzie to wynikało z przepisów prawa,
 - e) NFM nie zamierza przekazywać danych Zleceniobiorcy do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG),
 - f) dane osobowe Zleceniobiorcy będą przetwarzane w czasie realizowania przedmiotu niniejszej umowy oraz po jej zakończeniu – przez czas niezbędny, wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa podatkowego i archiwalnego,
 - g) Zleceniobiorca posiada prawo żądania od NFM sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania
 - h) Zleceniobiorcy przysługuje prawo wniesienia pisemnego, żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację Zleceniobiorcy, jak również Zleceniobiorca ma prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w innych niż podane wyżej celach lub wobec przekazywania ich innemu administratorowi danych,
 - i) Zleceniobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - j) dane osobowe Zleceniobiorcy nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

2. Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się z Zarządzeniem nr 34/2018 Dyrektora Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego z siedzibą we Wrocławiu z dnia 24 maja 2018 r. w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Danych w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. **Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do przetwarzania danych osobowych wynikających z zakresu czynności powierzonych do wykonania na mocy niniejszej umowy, z wyłączeniem udostępniania danych osobowych. Upoważnienie obowiązuje przez czas obowiązywania niniejszej umowy.**
4. Zleceniobiorca zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
5. Za nieprzestrzeganie zasad ochrony danych osobowych w NFM mogą zostać wobec Zleceniobiorcy wyciągnięte konsekwencje opisane w ustawie o ochronie danych osobowych oraz ustawie Kodeks cywilny.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
7. Zmiany dotyczące danych podatkowych Zleceniobiorcy oraz numeru konta bankowego, o którym mowa w § 4 ust. 2 mogą być zgłoszone przez Zleceniobiorcę z zachowaniem formy pisemnej – np. rachunku, oświadczenia i nie wymagają formy aneksu do niniejszej umowy.

§ 10

1. Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się z Zarządzeniem nr 41/2016 Dyrektora Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego z siedzibą we Wrocławiu z dnia 15 lipca 2016 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu wydawania i zdawania kluczy do pomieszczeń w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się z Zarządzeniem nr 35/2017 Dyrektora Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego z siedzibą we Wrocławiu z dnia 9 czerwca 2017 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu wydawania i korzystania z kart systemu kontroli dostępu w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. W przypadku zmiany lub wprowadzenia nowych dokumentów, o których mowa w ust. 1 i 2, Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę o treści tych dokumentów z momentem ich ogłoszenia, zaś Zleceniobiorca zobowiązany jest zapoznać się z ich treścią i przestrzegać postanowień w nich zawartych z chwilą wprowadzenia ich w życie.
4. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
5. Spory mogące wyniknąć z tytułu wykonania umowy rozstrzygane będą przez sąd rzeczowo właściwy dla siedziby NFM.
6. Zmiany umowy wymagają zgodnego oświadczenia woli Stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem § 9 ust. 7.
7. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z którym jeden otrzymuje Zleceniobiorca, a drugi NFM.

NFM

Zleceniobiorca