

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA („OPZ”)

„Obsługa publiczności w Muzeum Śląskim w Katowicach”

1. Informacje ogólne

1.1. **Przedmiotem zamówienia jest** zapewnienie obsługi publiczności w Muzeum Śląskim w Katowicach. Usługa obejmuje:

- 1.1.1. świadczenie obsługi publiczności w galeriach ekspozycyjnych - opiekun ekspozycji - wg miesięcznego harmonogramu Zamawiającego;
- 1.1.2. obsługę szatni wg miesięcznego harmonogramu Zamawiającego;
- 1.1.3. dodatkowe zapewnienie obsługi publiczności, obsługi szatni w trakcie imprez organizowanych przez Zamawiającego (wernisaże, finisaże, koncerty, Noc Muzeów itp.) na terenie Zamawiającego wg miesięcznego harmonogramu. Usługi Zamawiający będzie każdorazowo zlecał Wykonawcy w zależności od potrzeb z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem;
- 1.1.4. incydentalną obsługę stanowiska recepcyjnego, wg miesięcznego harmonogramu Zamawiającego.

Niniejszy przedmiot zamówienia nie jest zamówieniem na usługę ochrony fizycznej osób i mienia. Usługa kwalifikowanej ochrony fizycznej osób i mienia Muzeum Śląskiego w Katowicach jest wykonywana przez podmiot posiadający aktualną koncesję na prowadzenie działalności w zakresie usług ochrony osób i mienia realizowanych w formie bezpośredniej ochrony fizycznej oraz zabezpieczenia technicznego, wydaną przez Ministra Spraw Wewnętrznych na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 1995).

1.2. **Termin realizacji zamówienia:**

- 1.2.1. zamówienie podstawowe - od dnia zawarcia umowy, ale nie wcześniej niż od dnia **01.01.2024 r. do dnia 31.12.2024 r.**, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli maksymalna kwota wynagrodzenia za wykonanie zamówienia podstawowego wskazana w umowie zostanie wyczerpana w ww. terminie, umowa wygasa bez konieczności złożenia dodatkowych oświadczeń przez Strony, chyba że Zamawiający skorzysta ze wznowienia zamówienia;
- 1.2.2. Zamawiający zastrzega sobie prawo wznowienia niniejszego zamówienia, tj. zobowiązania Wykonawcy do jednokrotnego powtórzenia wykonywania przedmiotu zamówienia. Wznowienie zamówienia nastąpi dzień po zakończeniu wykonywania zamówienia podstawowego, określonego zgodnie z postanowieniem, o którym mowa w pkt. 1.2.1 OPZ, jednak nie później niż **od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2025 r.** Jeżeli w ww. terminie maksymalna kwota wynagrodzenia za wykonanie wznowienia zamówienia wskazana w umowie zostanie wyczerpana, umowa wygasa bez konieczności złożenia dodatkowych oświadczeń przez Strony;
- 1.2.3. przedmiot zamówienia w ramach wznowienia jest tożsamy z przedmiotem zamówienia wykonywanym w terminie wskazanym w pkt. 1.1 OPZ.

1.3. Zamówienie będzie realizowane na terenie instytucji kultury współprowadzonej przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego i przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, jaką jest Muzeum Śląskie w Katowicach, zlokalizowane przy ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1 w Katowicach (dalej „Muzeum” lub „Muzeum Śląskie” lub „Zamawiający”).

- 1.4. Usługa będzie realizowana w budynkach i na terenie zewnętrznym, stanowiącym również teren Muzeum.
- 1.5. Pracownicy Wykonawcy będą współpracować z pracownikami obsługi publiczności Muzeum i podlegać szefom zmiany zatrudnionym przez Muzeum, którzy na co dzień koordynują pracę całego zespołu obsługi publiczności i przydzielają Pracownikom Wykonawcy konkretne posterunki obsługi publiczności pracy w danym dniu. Dotyczy to zarówno pracowników Muzeum, jak i Pracowników Wykonawcy.
- 1.6. Przeciętny dzień pracy dla obsługi publiczności w Muzeum Śląskim wynosi 10,5 godziny od wtorku do niedzieli. Muzeum otwarte jest od godz. 10.00 do godz. 20.00 (+ 15 min. odprawa o godz. 9.45 i 15 min. „techniczne”) od wtorku do niedzieli. Poniedziałek jest dniem technicznym, w którym Muzeum Śląskie jest zamknięte dla publiczności. Dni świąteczne, w których Muzeum Śląskie będzie otwarte w 2024 roku to: 6 stycznia, 1 kwietnia, 3 maja, 19 maja, 30 maja, 15 sierpnia, 26 stycznia.
- 1.7. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług w ilości **minimum 1 450** godzin miesięcznie, z tym zastrzeżeniem, że powyższa ilość może ulec zmianie **do ilości 1 800** godzin w danym miesiącu kalendarzowym. Zamawiający zastrzega sobie ponadto możliwość zlecenia do realizacji mniejszej ilości godzin w danym miesiącu kalendarzowym w przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych w istotnych postanowieniach umowy.
- 1.8. Obecność Pracowników Wykonawcy w ciągu dnia może być płynna (tj. ilość Pracowników Wykonawcy i godziny pracy na poszczególnych posterunkach obsługi publiczności w ciągu dnia roboczego mogą ulec zmianie np. w trakcie zmiany ekspozycji, zwiększonego ruchu zwiedzających itp., z zachowaniem gwarantowanej puli godzin o których mowa w pkt 1.10 OPZ), z tym zastrzeżeniem że Pracownik Wykonawcy, który zostanie wyznaczony do pracy w danym dniu będzie dyspozycyjny przez 10,5 godziny, chyba że Zamawiający zleci inaczej. Z uwagi na równoważny czas pracy, planowe urlopy oraz ewentualne chorobowe, Wykonawca musi uwzględnić zatrudnienie dodatkowych osób, które będą wykonywać przedmiot umowy z uwzględnieniem spełniania wymogów kwalifikacyjnych określonych w niniejszym OPZ.
- 1.9. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić ustaloną obsadę ilościową Pracowników na poszczególnych zmianach, a w przypadku nagłej i niemożliwej do przewidzenia nieobecności któregokolwiek z Pracowników, podejmie bezzwłocznie wszelkie możliwe kroki mające na celu natychmiastowe uzupełnienie stanu osobowego Pracowników odpowiednie do potrzeb. Pracownik zastępujący pracownika nieobecnego musi posiadać kwalifikacje zgodne z warunkami określonymi dla Pracowników Wykonawcy w niniejszym OPZ. Fakt nieobecności Pracownika oraz czynności podjętych w celu zapewnienia zastępstwa, Wykonawca zobowiązany będzie zgłosić przedstawicielowi Zamawiającego niezwłocznie po stwierdzeniu jego zaistnienia.
- 1.10. Maksymalna liczba godzin, jakie Zamawiający zamierza wykorzystać w ramach realizacji zamówienia podstawowego wynosi 21 000 godzin oraz w ramach wznowienia również 21 000 godzin, z zastrzeżeniem, że gwarantowana pula godzin, która zostanie wykorzystana przez Zamawiającego wynosi **17 400** godzin w ramach zamówienia podstawowego oraz również **17 400** godzin w ramach wznowienia zamówienia (jeśli Zamawiający skorzysta ze wznowienia). Zamawiający rozliczać się będzie jedynie za wykonane usługi. Z tytułu rezygnacji z części godzin, o których mowa w niniejszym punkcie Wykonawcy nie będzie przysługiwało roszczenie lub wynagrodzenie za niewykonane usługi. Okres rozliczeniowy: 1 miesiąc kalendarzowy.
- 1.11. Zamawiający wymaga, aby Pracownicy Wykonawcy, świadczący u Zamawiającego usługę w zakresie obsługi publiczności, miały co najmniej wykształcenie średnie, posługiwały się przynajmniej j. angielskim w stopniu przynajmniej średniozaawansowanym na poziomie B1

(potwierdzonym posiadaniem przez kierowaną osobę dokumentem wydanym przez licencjonowane centrum egzaminacyjne lub szkołę językową potwierdzającym, że wskazana osoba posiada znajomość języka angielskiego na poziomie co najmniej B1 lub że kierowana osoba zdała egzamin maturalny z języka angielskiego na poziomie rozszerzonym z wynikiem 66%-100%) i były w okresie realizacji przedmiotu zamówienia zatrudnione na podstawie umowy o pracę (czynności noszą znamiona stosunku pracy zgodnie z art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1510 ze zm.)). Szczegółowy opis wymagań Zamawiającego dotyczący zatrudnienia na podstawie umowy o pracę zawarty został w istotnych postanowieniach umowy.

2. Szczególne warunki realizacji usługi.

- 2.1 Każdemu Pracownikowi Wykonawcy zostaje przydzielone podczas porannej odprawy codziennej konkretny posterunek na ekspozycji, lub obsługa szatni, w których to miejscach wykonuje pracę / zadania zgodnie z zakresem obowiązków.
- 2.2 Każdy Pracownik Wykonawcy ma obowiązek uczestniczyć w porannej odprawie zespołu pracowników obsługi publiczności, którą prowadzi szef zmiany i która odbywa się codziennie 15 minut przed otwarciem Muzeum dla publiczności - o godz. 9.45 - w pokoju socjalnym zespołu obsługi publiczności, na poziomie -4 budynku administracyjnego.
- 2.3 Każdy Pracownik Wykonawcy ma obowiązek podporządkować się zadaniom wyznaczonym przez szefa zmiany podczas porannej odprawy. Pełny zakres zadań został wyszczególniony w „Zakresie obowiązków” Pracownika obsługi publiczności Wykonawcy i obsługi szatni w pkt. 4 niniejszego OPZ.
- 2.4 Po przejściu na wyznaczone stanowisko obsługi publiczności, Pracownik Wykonawcy ma obowiązek sprawdzić czy ekspozycje znajdują się na swoich miejscach i czy nie widać na nich śladów uszkodzeń. W szatni dla zwiedzających ma obowiązek sprawdzić, czy nie zostały w niej rzeczy/przedmioty niepożądane. W przypadku zauważenia jakichkolwiek zmian na ekspozycji lub w szatni należy powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego ze strony Zamawiającego, którym jest szef zmiany pełniący obowiązki w danym dniu.
- 2.5 Po wejściu zwiedzających na wystawę zadaniem Pracownika Wykonawcy przede wszystkim jest: pilnowanie przydzielonej mu wystawy pod kątem korzystania z niej przez zwiedzających, zwracanie uwagi, aby zwiedzający nie dotykali ekspozycji lub nie przekraczali strefy bezpieczeństwa wyznaczonej barierkami, stałe kontrolowanie stanu ekspozycji, zwracanie uwagi czy nie pozostawiono jakiś przedmiotów - po zauważeniu takiego przedmiotu należy bezzwłocznie powiadomić o tym Służbę Ochrony lub szefa zmiany, a do czasu jej przybycia samemu go nie dotykać i nie pozwolić na to innym. Szczegółowy wykaz zadań został wyszczególniony w „Zakresie obowiązków Pracownika obsługi publiczności i obsługi szatni” (pkt 4 OPZ).
- 2.6 W czasie pracy na powierzonym posterunku obsługi publiczności kategorycznie zabronione jest wykonywanie jakichkolwiek czynności poza właściwymi zadaniami związanymi z obsługą wyznaczonej wystawy, niedopuszczalne jest: spożywanie posiłków, palenie papierosów, używanie telefonów komórkowych do celów prywatnych, prowadzenie prywatnych rozmów. Opuszczenie powierzonego posterunku jest możliwe jedynie po uzyskaniu zastępstwa i za zgodą przełożonego.
- 2.7 W razie próby kradzieży, umyślnego lub nieumyślnego uszkodzenia ekspozycji czy sprzętu wystawowego należy natychmiast wezwać sprawcę do pozostania na miejscu zdarzenia, wezwać szefa zmiany lub pracownika ochrony muzealnej i w miarę możliwości zabezpieczyć uszkodzony obiekt.

- 2.8 Pracownicy Wykonawcy zobowiązani są do kompetentnego i kulturalnego udzielania odpowiedzi na pytania zwiedzających. W tym celu Pracownicy Wykonawcy zobowiązani są do zapoznania się z podstawową ofertą Zamawiającego: wystawy prezentowane w danym dniu, wydarzenia organizowane w danym dniu, godziny pracy instytucji i odbywających się wydarzeń, ceny biletów i rozkład pomieszczeń przeznaczonych do użytku publiczności (sale ekspozycyjne i edukacyjne, toalety, pomieszczenie dla matki z dzieckiem, itp.).
- 2.9 Pracownicy Wykonawcy są zobowiązani do zapoznania się i przestrzegania aktualnych Regulaminów regulujących obsługę publiczności w Muzeum Śląskim, w tym:
- 2.9.1 Regulaminu przebywania w budynkach Muzeum Śląskiego i zwiedzania wystaw;
 - 2.9.2 Regulaminu korzystania z zewnętrznego terenu parkowego Muzeum Śląskiego;
 - 2.9.3 Regulaminu korzystania z parkingów Muzeum Śląskiego;
 - 2.9.4 Regulaminu korzystania z wieży widokowej;
 - 2.9.5 Regulaminu korzystania z szatni i szafek depozytowych;
 - 2.9.6 Regulaminu sprzedaży biletów do Muzeum Śląskiego.
- 2.10 Pracownicy Wykonawcy muszą posługiwać się językiem polskim w sposób biegły oraz w sposób umożliwiający podstawową komunikację językiem angielskim, zgodnie z postanowieniem w pkt 1.11 niniejszego OPZ.
- 2.11 Zamawiający wymaga, by Wykonawca dysponował Pracownikami zdolnymi do realizacji zamówienia w ilości godzin przedstawionych w miesięcznym harmonogramie pracy i posiadającymi kompetencje wyszczególnione w „Zakresie obowiązków Pracownika obsługi publiczności i obsługi szatni” (pkt 4 OPZ). Zamawiający będzie przedstawiał miesięczny harmonogram pracy najpóźniej do 7 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca kalendarzowego.
- 2.12 Wykonawca zobowiązany jest przed rozpoczęciem świadczenia usługi do oddelegowania Pracowników, którzy będą świadczyć przedmiot zamówienia, celem przeprowadzenia szkolenia przez Zamawiającego w miejscu i czasie przez niego wskazanym. Szkolenie przeprowadzone na koszt Zamawiającego dla całej grupy delegowanych Pracowników Wykonawcy i ma na celu zapoznanie Pracowników Wykonawcy ze szczegółami pracy stanowiskowymi oraz postępowaniem w sytuacjach szczególnych, zagrażających bezpieczeństwu zwiedzających oraz obsługiwanych wystaw. Zamawiający zorganizuje jedno szkolenie dla grupy delegowanych Pracowników Wykonawcy. Zamawiający nie dopuści do wykonywania pracy Pracowników Wykonawcy nieposiadających przeszkolenia. Zamawiający podkreśla, iż Pracownicy Wykonawcy na zastępstwo (np. z powodu nagłej nieobecności Pracownika Wykonawcy) muszą posiadać przeszkolenie. W takim przypadku Strony zobowiązane są zgodnie ustalić termin dodatkowego szkolenia stanowiskowego.
- 2.13 Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla delegowanych Pracowników Wykonawcy z zakresu BHP i pierwszej pomocy na własny koszt.
- 2.14 Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia osoby kontaktowej, odpowiadającej za Pracowników Wykonawcy delegowanych do pracy w siedzibie Zamawiającego, będącej stale dostępnej pod wskazanym numerem telefonu w razie nastąpienia nieprzewidzianych okoliczności mających wpływ na jakość świadczonej pracy przez Pracowników Wykonawcy. Osoba ta jest zobowiązana do natychmiastowej reakcji w przypadku niestawienia się Pracownika Wykonawcy w pracy lub w przypadku niewystarczającej jakości świadczonej przez niego pracy.

3. Obowiązki Wykonawcy

- 3.1 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.
- 3.2 W razie braku zgody Zamawiającego na świadczenie pracy przez Pracownika Wykonawcy /niemożności świadczenia pracy/odmowy świadczenia pracy przez Pracownika, Wykonawca zapewni Pracowników zastępczych, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. W takich przypadkach zmiana Pracownika Wykonawcy nastąpi pisemnie, lub w szczególnych przypadkach telefonicznie na żądanie Zamawiającego. W każdym przypadku Zamawiający potwierdzi zasadność zmiany pisemnie.
- 3.3 W przypadku jakichkolwiek zmian w składzie Pracowników Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany będzie za każdym razem przedkładać zbiorczą listę Pracowników Wykonawcy (wykaz osób), którzy będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia.
- 3.4 Dokonywana przez Wykonawcę, zmiana Pracowników Wykonawcy wskazanych do wykonywania zamówienia, nie może przekraczać 50% przyjętego do realizacji składu Pracowników Wykonawcy bez zgody Zamawiającego, odpowiednio w okresie realizacji zamówienia podstawowego i wznowienia. W przypadku fluktuacji Pracowników Wykonawcy w wysokości powyżej 50% (odpowiednio w okresie realizacji zamówienia podstawowego i wznowienia), wymagana jest zgoda Zamawiającego na dokonanie zmian Pracowników Wykonawcy. Zamawiający informuje, iż może nie wyrazić zgody na zmianę Pracowników Wykonawcy. Zmiana Pracowników Wykonawcy powyżej wyznaczonych 50% może nastąpić również na pisemny uzasadniony wniosek Zamawiającego.
- 3.5 Oddanie do dyspozycji Zamawiającego Pracowników Wykonawcy gotowych do świadczenia usług w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
- 3.6 Koordynowanie realizacji przedmiotu zamówienia przez wyznaczonego Pracownika Wykonawcy dostępnego dla Zamawiającego telefonicznie i mailowo w godzinach świadczenia przez Zamawiającego usług: w godzinach: 8.00 do 22.00 od poniedziałku do piątku, oraz w weekendy w godzinach 9.00 - 21.00.
- 3.7 Składanie Zamawiającemu comiesięcznych raportów o realizacji zakresu zamówienia w danym miesiącu, w terminie nie później niż do trzeciego dnia roboczego każdego następującego miesiąca, z wyjątkiem grudnia 2024 r. i 2025 r., które należy przedstawić zgodnie z istotnymi postanowieniami umowy. Wraz z fakturą dla każdego okresu rozliczeniowego Wykonawca przedłoży Zamawiającemu zweryfikowaną listę Pracowników Wykonawcy wraz z liczbą świadczonych przez nich godzin w ramach niniejszego zamówienia, na podstawie której została wystawiona faktura i określona kwota w fakturze, z zastrzeżeniem że ww. lista musi obejmować wyłącznie Pracowników Wykonawcy wcześniej zgłoszonych przez Wykonawcę.
- 3.8 Wyposażenie Pracowników Wykonawcy w telefony komórkowe niezbędne do realizacji powierzonych zadań, tj. do utrzymania stałej łączności z Pracownikiem Wykonawcy koordynującym pracę Pracowników Wykonawcy, szefem zmiany Zamawiającego, służbami ochrony Muzeum Śląskiego oraz pionem bezpieczeństwa Muzeum Śląskiego.
- 3.9 Zapewnienie Pracownikom Wykonawcy na swój koszt odzieży służbowej uzgodnionej z Zamawiającym:

- 3.9.1 czarna koszulka bawełniana z długim oraz krótkim rękawem oraz czarna grubsza bluza (w zależności od pory roku oraz pogody), czarne spodnie bez ozdobnych dodatków i przesywań, opcjonalnie czarna ołówkowa spódnica o długości do kolan, czarne półbuty z czarnymi sznurowadłami lub bez sznurowania i czarne skarpety bądź czarne rajstopy.
- 3.9.2 kamizelka, 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.

4. Szczegółowy opis pracy Pracownika Wykonawcy - „Zakres obowiązków Pracownika obsługi publiczności i obsługi szatni”

- 4.1 Pracownik Wykonawcy powinien charakteryzować się miłą aparycją, schludnym wyglądem, wysoką kulturą osobistą, być komunikatywny, sprawny psycho-fizycznie, być osobą niekaraną. Z uwagi na specyfikę obiektu wszystkie osoby kierowane przez Wykonawcę do wykonywania przedmiotu zamówienia, muszą posiadać aktualne badania lekarskie (zgodnie z przepisami Prawa pracy) oraz nie mogą posiadać ograniczeń psychofizycznych stwierdzonych grupą inwalidzką uniemożliwiającą lub utrudniającą wykonywanie przedmiotu zamówienia.
- 4.2 Pracownik Wykonawcy powinien na terenie Muzeum Śląskiego nosić jednolity strój służbowy zgodnie z postanowieniami niniejszego OPZ, być wyposażony w identyfikator osobisty przypięty na widocznym miejscu umożliwiającym jego identyfikację oraz identyfikację podmiotu zatrudniającego. Identyfikatory dla Pracowników Wykonawcy zapewni Zamawiający. Strój służbowy powinien być zawsze czysty, schludny i odprasowany. Nie dopuszcza się zakładania nakryć głowy, wyrazistych ozdób lub dodatków do włosów i ubrań oraz biżuterii. Zamawiający zapewni Pracownikom Wykonawcy dostęp do pomieszczeń socjalnych i do podstawowych środków czystości.
- 4.3 Pracownik Wykonawcy powinien dbać o dobro Muzeum Śląskiego, chronić jego mienie oraz zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić instytucję na szkodę.
- 4.4 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.
- 4.5 Pracownik Wykonawcy powinien wykonywać pracę w sposób zgodny z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosować się do wydanych w tym zakresie poleceń i wskazówek przełożonych i pracowników ochrony Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach zagrażających zdrowiu pracowników lub zwiedzających lub zagrażających bezpieczeństwu obiektów muzealnych.
- 4.6 Pracownik Wykonawcy powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonych o zauważonym wypadku albo zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego oraz ostrzec współpracowników, a także inne osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia, o grożącym im niebezpieczeństwie.
- 4.7 Do podstawowych obowiązków Pracownika Wykonawcy należy:
 - 4.7.1 Dbalność o estetykę sal wystawowych w czasie godzin otwarcia Muzeum, a także o bezpieczeństwo obiektów znajdujących się na galeriach - ich stan ilościowy i jakościowy. Stanowisko pracy w danym dniu wyznacza dla Pracownika Wykonawcy szef zmiany.
 - 4.7.2 Kompetentna i zgodna z najwyższymi standardami pracy obsługa publiczności Muzeum, polegająca na: udzielaniu jasnej, wyczerpującej i uprzejmej informacji

(w zakresie własnych kompetencji) na temat oferty kulturalnej Muzeum Śląskiego, ekspozycji stałych i czasowych prezentowanych w Muzeum Śląskim, godzin otwarcia instytucji i cen w niej obowiązujących.

- 4.7.3 Pobranie niezbędnych do obsługi publiczności sprzętów (np. skaner **biletów**, licznik zwiedzających, klucze do galerii poza budynkiem głównym) zgodnie z decyzją szefa zmiany, używanie sprzętów zgodnie z ich przeznaczeniem i dbanie o ich stan techniczny. Wykonawca ponosi odpowiedzialność materialną za zagubione lub uszkodzone z winy Pracownika Wykonawcy sprzęty przekazane przez Zamawiającego Pracownikowi Wykonawcy.
- 4.7.4 Poranne sprawdzenie galerii: ilościowego i technicznego stanu obiektów, stanu technicznego ekspozycji (oświetlenie, multimedia, defensory, włączy techniczne, gabloty, oznaczenie, wyposażenie i scenografia, materiały promocyjne), czystość na ekspozycji, prawidłowego zamknięcia i zabezpieczenia galerii. Wszelkie nieprawidłowości powinny zostać natychmiast zgłoszone szefowi zmiany.
- 4.7.5 Koordynowanie ruchu osób wchodzących i wychodzących z galerii i sprawdzania biletów ze szczególnym uwzględnieniem grup zorganizowanych, grup szkolnych, grup turystycznych.
- 4.7.6 Uzupelnianie wody w defensorach, uzupełnianie wody i kubków w dystrybutorach wody udostępnionych dla publiczności.
- 4.7.7 Odnotowywanie całodiennej frekwencji na wystawach czasowych.
- 4.7.8 Uzupelnianie ulotek informacyjnych i promocyjnych obsługujących wystawy stałe i czasowe.
- 4.7.9 Wieczorne sprawdzenie galerii przed ich zamknięciem: sprawdzenie czy wszyscy zwiedzający opuścili galerie, sprawdzenie stanu ilościowego i technicznego obiektów, sprawdzenie stanu technicznego urządzeń i scenografii znajdującej się na galerii, wyłączenie oświetlenia i sprzętów, które powinny zostać wyłączone na noc, przekazanie informacji o frekwencji szefowi zmiany, zdanie pobranego sprzętu, raportowanie szefowi zmiany o usterkach i nieprawidłowościach w galeriach i pomieszczeniach dostępnych dla publiczności.
- 4.7.10 Kierowanie ruchem zwiedzających na wystawach (jeżeli konieczne), przestrzeganie dopuszczalnej liczby zwiedzających na galeriach wg zaleceń pionu bezpieczeństwa Muzeum Śląskiego.
- 4.7.11 Dbanie o komfort i dobre samopoczucie zwiedzających, w sytuacji zaobserwowania zachowań niepożądanych natychmiastowe zgłaszanie tego faktu szefowi zmiany lub pracownikowi pionu bezpieczeństwa Muzeum Śląskiego.
- 4.7.12 Obsługa publiczności podczas wydarzeń organizowanych przez Muzeum: konferencje, koncerty, wernisaże i finisaże wystaw, wydarzenia edukacyjne, eventy, polegająca na wskazywaniu drogi, informowaniu, sprawdzaniu biletów, pomocy w rozkładaniu krzesel dla publiczności, podawaniu mikrofonów podczas konferencji czy debat, podawaniu kwiatów podczas koncertów. Zakres zadań każdorazowo przekazywany przez szefa zmiany.
- 4.7.13 Obsługa szatni zgodna z najwyższymi standardami pracy. W szczególności:
 - a) dbanie o ład i porządek w szatni i komfort osób korzystających z szatni,
 - b) obsługa osób korzystających z szatni poprzez przyjmowanie do szatni za wydaniem numeratora odzieży wierzchniej i przedmiotów, których zgodnie z obowiązującym regulaminem nie można wnieść do galerii wystawowych,

- c) informowanie korzystających z szatni o możliwości przechowywania torby, plecaka i innych bagaży o niewielkich gabarytach, w zamykanych szafkach,
 - d) zapewnienie bezpośredniego stałego nadzoru nad nietykalnością i bezpieczeństwem mienia powierzonego w ramach działalności szatni,
 - e) wydawanie odzieży i rzeczy powierzonych za zwrotem numeratora korzystającemu z szatni. W przypadku zagubienia numeratora Pracownik Wykonawcy obsługujący szatnię, po uprzednim ustaleniu cech charakterystycznych pozostawionych rzeczy, ma obowiązek poinformować korzystającego o konieczności uiszczenia w kasie muzeum opłaty za zagubiony numerator zgodnie z cennikiem obowiązującym w Regulaminie szatni, a następnie wydać odzież i rzeczy powierzone za okazaniem paragonu i sporządzić raport zdarzenia, zgodnie z Regulaminem szatni,
 - f) dokładne sprawdzenie szatni przed jej zamknięciem, a w przypadku pozostania w niej rzeczy lub mienia korzystających z szatni natychmiastowego poinformowania szefa zmiany i przedstawiciela pionu bezpieczeństwa Muzeum Śląskiego, zgodnie z zapisami Regulaminu szatni.
- 4.7.14 Obsługa stanowiska recepcyjnego zgodna z najwyższymi standardami pracy: udzielanie wyczerpujących i kompetentnych informacji gościom i interesantom Muzeum Śląskiego, współpraca z sekretariatem Muzeum w zakresie odprowadzanie gości dyrekcji i obsługi ruchu kurierskiego i poczty, współpraca z pracownikami biurowymi w zakresie przekazywania informacji, korespondencji i anonsowania gości. Pracownik Wykonawcy pełniący funkcję recepcjonisty powinien posiadać znajomość struktury Muzeum Śląskiego i podać w razie konieczności na podstawie aktualnej listy numery telefonów do poszczególnych pracowników Muzeum.
- 4.7.15 Dbanie o czystość i dobrą organizację własnego stanowiska pracy i pomieszczenia socjalnego.
- 4.7.16 Przestrzeganie czasu pracy wyznaczonego w comiesięcznym grafiku czasu pracy, z zastrzeżeniem, że wyznaczona godzina rozpoczęcia pracy oznacza stawienie się na swoim stanowisku pracy w pełnej gotowości do podjęcia codziennych obowiązków i w przepisowym stroju służbowym.
- 4.7.17 Udział w codziennych odprawach zespołu obsługi muzealnej, które prowadzi szef zmiany mający w danym dniu dyżur.
- 4.7.18 Dbanie o własny wygląd i dobrą prezencję, zgodnie z zasadami ubioru obowiązującego Pracowników Wykonawcy i ogólnie pojętą estetyką i schludnością.
- 4.7.19 Stosowanie się do poleceń przełożonego: kierownika działu, głównego specjalisty ds. obsługi publiczności i organizacji imprez i szefa zmiany.
- 4.8. Niedopuszczalne w pracy Pracownika Wykonawcy jest:
- 4.8.1 samowolne opuszczenie powierzonego mu posterunku i pozostawienie galerii bez opieki. Opuszczając stanowisko pracy należy zapewnić zastępstwo innego Pracownika Wykonawcy, asystenta ekspozycji lub szefa zmiany. W sytuacji nagłej konieczności należy poinformować szefa zmiany lub pracownika pionu bezpieczeństwa Muzeum Śląskiego lub ostatecznie jakiegokolwiek napotkanego pracownika Muzeum.
 - 4.8.2 Spędzanie czasu pracy na ekspozycji na rozmowach z innymi pracownikami Muzeum nie mających związku z bieżącymi, niecierpiącymi zwłoki kwestiami służbowymi.
 - 4.8.3 Unikanie kontaktu ze zwiedzającymi, zajmowanie się na ekspozycji czynnościami nie wchodzącymi w zakres obowiązków asystenta ekspozycji, w szczególności korzystanie z telefonu w celach prywatnych.
 - 4.8.4 Wchodzenie w kompetencje kuratora galerii, udzielanie informacji o wartości eksponatów lub systemach zabezpieczających obiekty.