

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Obsługa widowni teatralnej i szatni podczas spektakli teatralnych oraz innych imprez kulturalnych w Teatrze im Juliusza Słowackiego w Krakowie

W ramach zadania Wykonawca zobowiązany jest: do obsługi widzów i gości Teatru według następujących zasad:

1. Wszystkie imprezy dzielą się na trzy kategorie:

Kategoria 1 – spektakle: to wszystkie imprezy mające charakter artystyczny, czyli takie jak: spektakle teatralne, koncerty, spektakle operowe i muzyczne, spektakle baletowe itp. Odbывające się na Dużej Scenie Teatru (Pl. Św. Ducha 1). Rozliczenie za obsługę tego rodzaju imprez ma charakter zryczałtowany.

Kategoria 2 – spektakle: to wszystkie imprezy mające charakter artystyczny, czyli takie jak: spektakle teatralne, koncerty, spektakle operowe i muzyczne, spektakle baletowe itp. odbywające się w Domu Machin (pl. Św. Ducha 2). Rozliczenie za obsługę tego rodzaju imprez ma charakter zryczałtowany.

Kategoria 3 – imprezy: to wydarzenia artystyczne i spektakle w Małopolskim Ogrodzie Sztuki (ul. Rajska 12), w Domu Rzemiosł Teatralnych (ul. Radziwiłłowska 3), pozostałe wydarzenia zaplanowane w zestawieniu repertuarowym teatru oraz imprezy mające charakter imprez okolicznościowych, czyli takie jak: bankiety, konferencje, sympozja itp. oraz wydarzenia artystyczne organizowane przez Teatr poza siedzibą Teatru m.in. w Narodowym Banku Polskim, Wawel, przestrzenie miejskie. Podstawą rozliczenia za obsługę tego rodzaju imprez jest stawka osobowo-godzinowa.

Kategoria każdej imprezy odbywającej się w Teatrze jest określana przez Teatr według powyższej zasady i podawana Wykonawcy do wiadomości.

2. Obsługa, o której mowa powyżej prowadzona będzie w budynkach Teatru tj. na Dużej Scenie, w Domu Machin, w Małopolskim Ogrodzie Sztuki, Domu Rzemiosł Teatralnych oraz w innych miejscach wskazanych przez TEATR, gdzie TEATR prowadzić będzie działalność.
3. Obsługa widowni w czasie spektakli i imprez, o których mowa, wykonywana będzie przez bileterów i szatniarzy. Osoby te powinny być rekrutowane przez Wykonawcę spośród kobiet i mężczyzn o następujących kwalifikacjach, cechach i predyspozycjach psychicznych: miła aparycja i prezencja, schludność, kultura osobista, zdolności interpersonalne, komunikatywność, uprzejmość, poczucie odpowiedzialności, odporność na stres, wykształcenie minimum średnie, znajomość języków obcych, dyspozycyjność, umiejętność pracy w zespole, zdolność właściwego reagowania w sytuacjach kryzysowych.

Zamawiający zaleca, aby wśród personelu Wykonawcy znajdowała się osoba ze znajomością języka migowego, co będzie podlegało dodatkowej ocenie, jako kryterium oceny ofert.

4. Obsługa spektakli na Dużej Scenie wymaga obecności 13 osób w tym jednej osoby dedykowanej do obsługi łóż VIP, a obsługa spektakli w Domu Machin 3 osób. W przypadku organizacji przez TEATR imprez (kategoria 3), TEATR ustali liczebność oraz czas pracy obsługi w porozumieniu z przedstawicielem WYKONAWCY.

5. WYKONAWCA wyznaczy upoważnioną osobę, z którą TEATR będzie miał stały kontakt w przypadku konieczności zmiany terminów prezentacji spektakli, a co za tym idzie zmiany terminów prowadzenia obsługi widowni.
6. Osobą upoważnioną z ramienia TEATRU do nadzorowania jakości obsługi widowni i przedstawiania swoich uwag na bieżąco WYKONAWCY, lub osobie przez niego wyznaczonej, będzie Kierownik Działu Audience Development.
7. Do obowiązków bileterów należeć będzie:
 - a) obecność w Teatrze co najmniej godzinę przed spektaklem;
 - b) rozprowadzanie wśród widzów repertuaru Teatru, wydawnictw oraz gadżetów reklamowych;
 - c) sprzedaż programów teatralnych oraz innych wydawnictw Teatru;
 - d) przygotowanie sali teatralnej i innych pomieszczeń dostępnych dla widzów, w tym szczególności: sprawdzanie porządku i czystości, ustawianie mebli i innego wyposażenia ruchomego, zdejmowanie i zakładanie osłon na fotelach;
 - e) wpuszczanie widzów do Teatru w obszar foyer 30 minut przed spektaklem i na widownię w czasie uzgodnionym z inspicjentem spektaklu;
 - f) wskazywanie publiczności wyznaczonych miejsc, kierowanie ruchem publiczności w foyer i na widownię;
 - g) obsługę gości VIP zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez teatr w tym m. in. odbieranie ubrań do szatni, odprowadzenie do łoża VIP, wręczanie upominków od Teatru, służyć pomocą w trakcie przerw.
 - h) pilnowanie porządku podczas spektaklu i przerw ze szczególnym uwzględnieniem wymogów poszczególnych spektakli (w przypadku niestosownego zachowania się widza uprzejme zwrócenie uwagi, aż do wyproszenia widza z Teatru); w okresie obostrzeń związanych z pandemią COVID 19 dbanie by każdy z widzów miał maskę na twarzy zgodnie z rozporządzeniem Ministerstwa Zdrowia
 - i) otwieranie wszystkich drzwi ewakuacyjnych, usuwanie elementów ruchomych i odsłanianie wszystkich kotar przed wpuszczeniem widzów i weryfikację biletów; obsługa platformy w Teatrze przeznaczonej dla osób z niepełnosprawnością ruchu;
 - j) pozostanie na stanowisku, dopóki ostatni widz nie opuści Teatru;
 - k) zgaszenie wszystkich świateł w foyer, zasunięcie wszystkich kotar i zamknięcie wszystkich drzwi pomieszczeń po opuszczeniu Teatru przez ostatniego widza;
 - l) udzielanie widzom wszelkiej pomocy w razie takiej potrzeby, a w szczególności w przypadku nieszczęśliwego zdarzenia (np. zasłabnięcia, potknięcia itp.);
 - m) szczególna dbałość i opieka nad widzami z niepełnosprawnościami, w tym na życzenie widza pomoc w dotarciu do Teatru z przystanku komunikacji miejskiej w pobliżu Teatru;
 - n) udzielanie widzowi w sposób uprzejmy i ochoczy wszelkich niezbędnych informacji porządkowych (np. gdzie znajduje się bufet, toaleta itp.);
 - o) dbanie o mienie Teatru i mienie powierzone;
 - p) egzekwowanie zakazu palenia papierosów
 - q) egzekwowanie prawa do zakupionego biletu ulgowego weryfikując otrzymaną zniżkę na podstawie okazanej przy wejściu legitymacji uprawniającej do ulgi;
 - r) prowadzenie akcji ewakuacyjnej w przypadku wystąpienia zagrożenia zdrowia lub życia widzów;
 - s) kulturalne i uprzejme zachowanie, mieszczące się w polityce wizerunkowej Teatru oraz zgodne z przyjętymi i akceptowanymi powszechnie normami dobrego wychowania.

t) schludność i higiena.

8. Do obowiązków szatniarzy należeć będzie:

- a) obecność w Teatrze na godzinę przed spektaklem;
- b) przygotowanie szatni dla widzów; dezynfekcja stanowiska pracy w tym numerków do wydania odzieży
- c) odbieranie do szatni za wydaniem metalowego żetonu i przechowywanie do zwrotu odzieży widzów (płaszcz, kapelusz, parasole, torby itp.) i otaczanie ich opieką przed kradzieżą, zniszczeniem, zamianą;
- d) wydawanie odzieży za zwrotem żetonu przez widza;
- e) obecność w szatni przez cały czas spektaklu, aż do chwili opuszczenia Teatru przez ostatniego widza.
- f) kulturalne i uprzejme zachowanie zgodne z przyjętymi i akceptowanymi powszechnie normami dobrego wychowania;
- g) schludność i higiena.
- i) respektowanie zasady, że korzystanie z szatni i toalet przez widzów jest bezpłatne. do obsługi szatni Teatr przekaze dla Wykonawcy metalowe żetony
- j) wykonawca odpowiada za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie garderoby oraz innych rzeczy oddanych przez widzów do szatni.

k) w celu zabezpieczenia garderoby oraz innych przedmiotów pozostawionych w szatni przez widzów WYKONAWCA zobowiązuje się, wykupić we wskazanej przez TEATR firmie ubezpieczeniowej polisę OC od szkody w rzeczach znajdujących się w pieczy, pod dozorem lub kontrolą osób objętych ubezpieczeniem, polegające na ich uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie niezależnie od źródła odszkodowawczego. Polisa ta musi być ważna w okresie obowiązywania niniejszej umowy, a jej kopię WYKONAWCA przekaze TEATROWI.

9. WYKONAWCA odpowiada za prawidłową obsługę widowni ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki poszczególnych spektakli:

- a. obsługa widowni ma gwarantować sprawną i bezpieczną obsługę widzów.
- b. WYKONAWCA odpowiada ponadto za szkody i straty powstałe wskutek nienależytego wykonania niniejszej umowy.
- c. WYKONAWCA zobowiązany jest do wpuszczenia do Teatru wyłącznie widzów, którzy posiadają stosowne uprawnienia, bilety wstępu lub zaproszenia .
- d. WYKONAWCA zobowiązany jest do współpracy z Głównym Specjalistą ds. sprzedaży usług, w przypadku obsługi wydarzeń zewnętrznych.

10. WYKONAWCA otrzyma od Teatru harmonogram z dokładnym podaniem godzin rozpoczęcia i zakończenia spektakli i obsługiwanych imprez (wydarzeń) WYKONAWCA jest zobowiązany dostosować się do wszelkich zmian w harmonogramie zakomunikowanych przez TEATR

11. WYKONAWCA ustala z TEATREM środki zapobiegające ewentualnym kradzieżom poprzez odpowiednią gospodarkę kluczami do pomieszczeń. Klucze do pomieszczeń mogą pobierać osoby posiadające odpowiednie upoważnienie wydane przez TEATR. Portierzy odnotowywać będą godziny wejścia i wyjścia z Teatru WYKONAWCY na podstawie meldunków składanych przez przedstawiciela WYKONAWCY przed i po przedstawieniu.

12. Personel WYKONAWCY jest zobowiązany ściśle przestrzegać przepisów o ochronie przeciwpożarowej, bezpieczeństwie i higienie pracy, aktualnych obostrzeń dotyczących COVID 19 oraz zasad obowiązujących przy prowadzeniu akcji ewakuacyjnej w przypadku zagrożenia zdrowia lub życia widzów.
13. WYKONAWCA jest zobowiązany, po konsultacjach z Kierownikiem Działu Audience Development do wdrażania i przestrzegania wytycznych sanitarnych związanych z pandemią COVID 19
13. TEATR przeszkoli przedstawiciela WYKONAWCY w zakresie. poż. i BHP. Obowiązkiem WYKONAWCY jest przygotowanie i pouczenie personelu sprawującego obsługę we wszelkich kwestiach, o których mowa w SIWZ
14. Personel WYKONAWCY zobowiązany jest używać podczas pracy maseczek ochronnych na twarzy, plakietek identyfikacyjnych, zawierających: własny znak firmowy, znak firmowy TEATRU oraz napis: Obsługa Widowni.
15. TEATR na czas obowiązywania umowy odda do dyspozycji personelowi WYKONAWCY pomieszczenie o charakterze socjalnym.
16. WYKONAWCA zobowiązany jest na swój koszt zapewnić swojemu personelowi strój, który zapewni mu rozpoznawalność dla publiczności i pracowników Teatru. Teatr prześle stosowny projekt.
17. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy zgody na pełnienie obsługi przez osoby, których predyspozycje psychofizyczne, zachowanie lub kultura bycia nie licują z powagą i rangą TEATRU.
18. Z tytułu wykonania niniejszej usługi w zakresie obsługi spektakli WYKONAWCA otrzyma wynagrodzenie w kwotach przedstawionych w ofercie, zgodnie z poniższymi zasadami:
- a. Kategoria 1 – wynagrodzenie ryczałtowe za obsługę widowni każdego spektaklu na Dużej Scenie
 - b. Kategoria 2 – wynagrodzenie ryczałtowe za obsługę widowni każdego spektaklu w Domu Machin,
 - c. Kategoria 3 - wynagrodzenie stanowiące iloczyn godzin i stawki za godzinę obsługi naliczane w następujący sposób:
ilość godzin przepracowana przez jednego członka personelu mnożona będzie przez stałą stawkę za tak zwaną osobo-godzinę za pracę w ciągu dnia oraz stawkę podwyższoną o 50 % za pracę w nocy. Suma powyższych kwot za pracę poszczególnych zaangażowanych do obsługi osób stanowić będzie należne WYKONAWCY wynagrodzenie za obsługę całej imprezy.
 - d. Z tytułu sprzedaży programów i innych wydawnictw WYKONAWCA będzie otrzymywać prowizję w wysokości 10%.
19. W przypadku odwołania przez Teatr imprezy lub spektaklu organizowanego bezpośrednio przez Teatr w terminie krótszym niż 24 godziny lub odwołania spektaklu lub imprezy po ich rozpoczęciu (WYKONAWCA zaczyna pracę na 60 min przed rozpoczęciem spektaklu lub imprezy) WYKONAWCY przysługuje wynagrodzenie w wysokości 50% należności za planowaną usługę. Teatr nie ponosi odpowiedzialności finansowej wobec WYKONAWCY za odwołanie spektaklu lub imprezy, a także za rozliczenie obsługi spektakli czy imprez świadczonych przez WYKONAWCĘ na terenie Teatru na rzecz innego podmiotu.
20. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych
21. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających w trybie art. 67 ust 1, pkt 6 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
22. Nie dopuszcza się składania ofert wariantowych
23. Termin wykonania zamówienia: 24 miesiące od daty zawarcia umowy, nie wcześniej niż od 01.01.2021r.

Kraków, 14 grudnia 2021 r.

Dyrektor Naczelny i Artystyczny

Krzysztof Głuchowski