

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na zapewnieniu bezpośredniej obsługi widowni (bileterzy) i szatni budynku teatralno-kinowego Mazowieckiego Teatru Muzycznego im. Jana Kiepury mieszczącego się w Warszawie (03-719) przy ul. Jagiellońskiej 26 (Kino Praha) w czasie spektakli oraz pokazów kinowych. Jako spektakle i pokazy kinowe rozumiane są wszystkie imprezy kulturalne i seanse kinowe odbywające się w Mazowieckim Teatrze Muzycznym im. Jana Kiepury z udziałem widowni, w szczególności: spektakle repertuarowe, spektakle gościnne, koncerty, eventy, uroczyste gale, konferencje, spotkania autorskie, pokazy i seanse filmowe itp.
2. Wykonywanie usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia będzie obejmowało w szczególności następujące kluczowe zadania i czynności:
  - 1) sprawdzanie przed każdym spektaklem i seansem kinowym gotowości sali teatralnej i sali kinowej (zwłaszcza widowni i foyer) do przyjęcia gości, widzów teatralnych, widzów kinowych,
  - 2) witanie gości i widzów teatralnych w holu głównym teatru lub innym miejscu do tego wyznaczonym,
  - 3) weryfikacja biletów, wejściówek lub zaproszeń uprawniających do wejścia na dany spektakl lub seans kinowy,
  - 4) udzielanie wszelkich informacji widzom, gościom teatralnym i kinowym służących komfortowemu i bezpiecznemu przebywaniu tych osób w Teatrze (m.in. informacje w zakresie: dostępności poszczególnych pomieszczeń teatralnych dla widzów i gości; sposobu poruszania się po terenie Teatru; kierunków opuszczania Teatru po zakończonym spektaklu teatralnym lub seansie kinowym albo w razie konieczności ewakuacji; umiejscowienia szatni i toalet, wskazania właściwego miejsca na widowni),
  - 5) udzielanie informacji na temat repertuaru teatralnego i kinowego, obsad spektakli, możliwości rezerwowania i nabywania biletów lub wejściówek na poszczególne spektakle i seanse kinowe,
  - 6) przyjmowanie odzieży wierzchniej od widzów i gości Teatru do szatni teatralnej, pilnowanie przyjętych do szatni rzeczy i odzieży oraz wydawanie ich uprawnionym osobom,
  - 7) pilnowanie przestrzegania zasad porządkowych przez widzów i gości teatralnych podczas trwania spektakli teatralnych, seansów kinowych i w trakcie przerw,
  - 8) wręczanie kwiatów i innych drobnych upominków osobom występującym w spektaklach teatralnych (otrzymanych w tym celu zarówno od przedstawicieli Teatru, jak i od widzów),
  - 9) przyjmowanie wszelkich uwag i informacji zgłaszanych przez widzów i gości a dotyczących funkcjonowania Teatru lub Kina oraz przekazywanie ich uprawnionym osobom z Działu Marketingu i Komunikacji.
3. Wykonywanie zadań i czynności wymienionych powyżej będzie odbywało się w ramach dyżurów bileterskich pełnionych podczas spektakli oraz seansów kinowych przez zapewnione w tym celu przez Wykonawcę osoby.
4. Zamawiający podaje informacyjnie iż Kino działa w następujących dniach tygodnia: środy, czwartki, piątki, soboty i niedziele:
  - a) w środy, czwartki, piątki – pierwszy seans rozpoczyna się około godz. 16:00, a ostatni około godz. 20:00,

- b) w soboty, niedziele – pierwszy seans rozpoczyna się około godz. 14:00, a ostatni około godz. 20:00,
  - c) w trakcie seansów kinowych nie funkcjonuje szatnia,
  - d) Kino wyświetla seanse przez cały rok (nie obowiązuje tzw. przerwa artystyczna w miesiącach: lipiec i sierpień).
5. W Kinie w dni robocze (środa, czwartek, piątek) co do zasady pełniony będzie jeden pojedynczy dyżur bileterski trwający pięć godzin od godz. 15:30 do godz. 20:30.
  6. W Kinie w dni wolne od pracy – sobota i niedziela co do zasady pełniony będzie jeden pojedynczy dyżur bileterski trwający siedem godzin od godz. 13:30 do godz. 20:30.
  7. W wyjątkowych sytuacjach godziny rozpoczęcia poszczególnych filmów mogą ulec przesunięciu, w wyniku czego pojedyncze dyżury mogą się wydłużyć do sześciu godzin w dzień roboczy i ośmiu godzin w dni wolne (sobota i niedziela).
  8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia przewidywanej łącznej liczby pojedynczych dyżurów bileterskich przy obsłudze seansów kinowych, w szczególności w sytuacji wprowadzenia przez organy państwowe lub samorządowe odgórnych decyzji dotyczących ograniczeń w działalności Kina związanych ze stanem epidemicznym lub epidemią. W sytuacji całkowitego zamknięcia kina dyżury nie będą w ogóle pełnione, a Wykonawcy nie przysługuje prawo do żądania wynagrodzenia lub odszkodowania za zakres niezrealizowany.
  9. W Teatrze na każdym spektaklu teatralnych, Zamawiający wymaga pełnienia pięciu pojedynczych dyżurów bileterskich. Wśród osób pełniących pojedyncze dyżury bileterskie na każdym spektaklu powinny być: dwie osoby obsługi widowni (bileterzy), dwie osoby obsługi szatni (szatniarze), jedna osoba przy wejściu do Teatru lub na foyer:
    - 1) w miesiącach: kwiecień, maj, czerwiec Zamawiający może zdecydować o ograniczeniu obsługi szatni do jednej osoby na każdym spektaklu i zmniejszyć tym samym do czterech wymaganą liczbę osób pełniących pojedyncze dyżury bileterskie na danym spektaklu. Ograniczenie takie może zostać wprowadzone ze względu na korzystne warunki atmosferyczne (brak opadów, wysokie temperatury) powodujące zmniejszoną potrzebę korzystania przez widzów z teatralnej szatni. Ograniczenie to może zostać wprowadzone z minimum 14-dniowym wyprzedzeniem w stosunku do spektaklu, którego będzie dotyczyło,
    - 2) w miesiącach lipiec i sierpień ze względu na zwyczajową przerwę artystyczną i brak grania spektakli teatralnych w teatrze dyżury bileterskie nie będą się odbywały. W przypadku podjęcia decyzji przez Zamawiającego o organizacji specjalnych wydarzeń również w tych dwóch miesiącach wakacyjnych Zamawiający poinformuje o tym fakcie Wykonawcę niezwłocznie, nie później jednak niż na 14 dni przed planowanym wydarzeniem,
    - 3) przewiduje się okresowe wstrzymanie realizacji wykonywania niniejszego zamówienia (braku odbywania się dyżurów bileterskich) w sytuacji pojawienia się odgórnych przepisów, w skutek których działalność artystyczna Zamawiającego zostanie wstrzymana lub znacząco ograniczona ze względu na sytuację epidemiczną, wówczas Wykonawcy nie przysługuje prawo do żądania wynagrodzenia lub odszkodowania za zakres niezrealizowany,
    - 4) przewiduje się okresowe wstrzymanie realizacji wykonywania niniejszego zamówienia (braku odbywania się dyżurów bileterskich) w sytuacji pojawienia się odgórnych decyzji administratora obiektu przy ul. Jagiellońskiej 26 w związku z planowanym kompleksowym remontem systemów wentylacyjnych oraz klimatyzacyjnych a także systemu kontroli dostępu, w skutek których działalność artystyczna Zamawiającego zostanie wstrzymana lub znacząco ograniczona ze względu na brak możliwości przebywania na obiekcie. Wówczas Wykonawcy nie przysługuje prawo do żądania wynagrodzenia lub odszkodowania za zakres niezrealizowany.

10. Co do zasady dyżur na każdym spektaklu teatralnym trwa cztery godziny (rozpoczyna się na godzinę przed planowanym rozpoczęciem spektaklu).
11. W wyjątkowych sytuacjach pojedynczy dyżur może być przedłużony do pięciu godzin co zostanie ustalone z Wykonawcą z minimum 14-dniowym wyprzedzeniem w stosunku do spektaklu, którego będzie dotyczył pięciogodzinny dyżur.
12. W przypadku przekroczenia czasu dyżuru ponad zakładaną z 14-dniowym wyprzedzeniem liczbę maksymalnych godzin (maksymalnie dla Kina osiem godzin w soboty i niedzielę, 6 godzin w dni powszednie; maksymalnie pięć godzin dla Teatru w wyjątkowych sytuacjach) Wykonawca za każdą przekroczoną roboczogodzinę otrzyma wynagrodzenie wyliczone według podwójnej stawki wskazanej w formularzu ofertowym (każda nadgodzina = normalna stawka roboczogodziny x 1,5).
13. Zamawiający z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem będzie przekazywał Wykonawcy harmonogram dyżurów teatralnych i kinowych w kolejnym miesiącu kalendarzowym, w trakcie którego niezbędne będzie świadczenie usług przez Wykonawcę. W szczególnych przypadkach, wynikających z przyczyn, których wcześniej nie można było przewidzieć, pomimo dołożenia należytej staranności Zamawiający jest uprawniony do wprowadzenia zmian w wykazie spektakli objętych dyżurami. Ze względu na specyfikę pracy Teatru zmiany te mogą być wprowadzane z maksymalnie jednodniowym wyprzedzeniem przed planowanym spektaklem. Wyjątkowo wykaz spektakli na pierwszy miesiąc świadczenia usług przez Wykonawcę zostanie mu przekazany przez Zamawiającego najpóźniej w dniu podpisania umowy.
14. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany lokalizacji wykonywania usług, tj. przeniesienia części spektakli do innej lokalizacji na terenie m. st. Warszawy. W takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy pozostanie bez zmian w stosunku do złożonej oferty.