



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„OBSŁUGA WIDZÓW PODCZAS WYDARZEŃ ORGANIZOWANYCH W MAZOWIECKIM TEATRZE MUZYCZNYM IM. JANA KIEPURY”

Nr postępowania: DK/03/24

Warszawa, 26 stycznia 2024 r.

1. Przedmiotem zamówienia jest **wykonywanie wszelkich czynności składających się na pełną obsługę widzów lub uczestników imprez organizowanych przez Mazowiecki Teatr Muzyczny im. Jana Kiepury w siedzibie Teatru w Warszawie (03-719) przy ul. Jagiellońskiej 26 lub innej lokalizacji na terenie m.st. Warszawy wskazanej przez Teatr**, podczas seansów, widowisk, koncertów, spektakli, konferencji, prób oraz wydarzeń specjalnych z udziałem publiczności oraz innych spotkań z obecnością widzów. Przedmiot zamówienia obejmuje - oprócz obsługi widowni – obsługę szatni, a także sprzedaż programów, czy gadżetów podczas wszystkich wydarzeń odbywających się w Mazowieckim Teatrze Muzycznym im. Jana Kiepury z udziałem widowni, w szczególności: podczas spektakli repertuarowe, spektakli gościnnych, koncertów, eventów, uroczystych gal, konferencji, spotkań autorskich, pokazów i seansów filmowych 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) wręczanie kwiatów i innych drobnych upominków/nagród/dyplomów uczestnikom wydarzeń organizowanych w przestrzeniach Teatru,
 - 10) przyjmowanie wszelkich uwag i informacji zgłaszanych przez widzów i gości, a dotyczących funkcjonowania Teatru i 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. Wydarzenia prezentacji na sali kinowej i spektakli teatralnych mogą odbywać się w tym samym czasie (równocześnie), dlatego Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić odpowiednią liczbę osób obsługujących te wydarzenia - łącznie do 5 osób jednocześnie).

5. **Obsługa pokazów filmowych.** Zamawiający informuje, że Kino działa w środy, czwartki, piątki, soboty i niedziele. Do obsługi pokazów filmowych wymaganych będzie pięć 1-osobowych pojedynczych dyżurów bileterskich w tygodniu.
6. **Rodzaje dyżurów:**
 - a) w środy, czwartki, piątki – od godz. 15:30 do godz. 20:30 (pięć godzin),
 - b) w soboty, niedziele – od godz. 13:30 do godz. 20:30 (siedem godzin),
 - 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).
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.
9. W sytuacji całkowitego zamknięcia kina dyżury nie będą w ogóle pełnione, a Wykonawcy nie przysługują prawo do żądania wynagrodzenia lub odszkodowania za zakres niezrealizowany.
10. **Obsługa spektakli teatralnych.** Zamawiający informuje, że Teatr działa od poniedziałku do niedzieli (7 dni w tygodniu), zgodnie z przekazanym najpóźniej w dniu podpisania umowy – Repertuarem i harmonogramem wydarzeń artystycznych zaplanowanych do końca stycznia 2025 r. Do obsługi każdego spektaklu teatralnego oraz wydarzenia artystycznego wymagany będzie **minimum cztero-, a maksimum pięcioosobowy skład pojedynczego dyżuru bileterskiego**. W skład pojedynczego dyżuru bileterskiego na każdym spektaklu wchodzi: dwie osoby obsługi widowni (bileterzy), dwie osoby obsługi szatni, (szatniarze tylko w tym okresie roku, w którym szatnia jest otwarta) jedna osoba przy wejściu do Teatru lub na foyer.
11. **Rodzaje dyżurów:**
 - a) dyżur rozpoczyna się na godzinę przed planowanym rozpoczęciem spektaklu i trwa cztery godziny;
 - b) 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. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany liczby osób pełniących dyżury na spektaklach i dyżurów:
 - a) 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 7-dniowym wyprzedzeniem w stosunku do spektaklu, którego będzie dotyczyło;
 - b) 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;

- c) przewiduje się możliwość okresowego wstrzymania realizacji wykonywania niniejszego zamówienia (braku odbywania się dyżurów bileterskich) w sytuacji pojawienia się ogólnie obowiązujących przepisów prawa, 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,
 - d) 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 np. w związku z planowanym kompleksowym remontem systemów wentylacyjnych oraz klimatyzacyjnych, a także systemu kontroli dostępu, w skutek których działalność artystyczna Zamawiającego może zostać 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.
 - e) W przypadku przekroczenia czasu dyżuru ponad zakładaną wcześniej liczbę maksymalnych godzin (dla Kina jest to osiem godzin w soboty i niedziele, 6 godzin w dni powszednie; dla Teatru jest to pięć godzin 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.
15. Zamawiający wymaga, aby osoby wskazane przez Wykonawcę i pełniące dyżur na widowni w danym dniu wykazywały gotowość minimum na godzinę przed rozpoczęciem spektaklu. Dyżur kończy się ok. 30 minut po zakończeniu spektaklu. Czas gotowości przed spektaklem oraz po spektaklu wlicza się do czasu trwania dyżuru określonego powyżej. Zamawiający ma prawo przed każdym spektaklem i w jego trakcie dokonać kontroli/odprawy oddelegowanych przez Wykonawcę osób do realizacji umowy podczas spektaklu w danym dniu. Uprawnienie takie przysługuje Zamawiającemu również po zakończeniu każdego dyżuru.
16. Osoby pełniące dyżury w Teatrze powinny znać specyfikę i topografię budynku, być przeszkolone w zakresie BHP i ppoż., obsługi platform schodowych, posiadać informację na temat repertuaru Teatru oraz znać aktualną obsadę, jeśli na scenie wystawiany jest spektakl.
17. Wykonawca, w sytuacjach kryzysowych, będzie odpowiedzialny za przeprowadzenie ewakuacji widzów zgodnie z instrukcją ewakuacyjną dla Mazowieckiego Teatru Muzycznego. Osoby wykonujące zamówienie w imieniu Wykonawcy, będą zobowiązane do dokładnej znajomości i przestrzegania instrukcji ewakuacyjnej Teatru.

18. Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia podczas świadczenia usług, iż co najmniej dwie osoby spośród osób pełniących dyżur w danym dniu będą przeszkolone z udzielania pierwszej pomocy medycznej. Osoby te, będą tym samym zobowiązane do udzielenia pierwszej pomocy osobom potrzebującej takiej pomocy medycznej, aż do momentu przybycia na miejsce lekarza.
19. Wszystkie osoby pełniące dyżur powinny być w pełni sprawne fizycznie i psychicznie, posiadać dobrą kondycję fizyczną oraz być odporne na pracę w stresie i w dużej grupie osób. Osoby wyznaczone przez Wykonawcę powinny posiadać wysoką kulturę osobistą i nienaganną prezencję.
20. Osoby pełniące dyżur będą zobowiązane umożliwić osobom niepełnosprawnym dotarcie na odpowiednie miejsce, a w przypadku awarii windy/podnośnika będą zobowiązane do wnoszenia wózków inwalidzkich na widownię.
21. Wykonawca wyznaczy na każdym spektaklu/wydarzeniu artystycznym jedną osobę, która będzie pełniła rolę kierownika zespołu obsługi widowni. Dodatkowym obowiązkiem spoczywającym na kierowniku zespołu obsługi widowni będzie raportowanie Zamawiającemu drogą pisemną lub e-mail (na adres: ewa.kacprzak-krzysik@mteatr.pl lub agnieszka.kowacka@mteatr.pl) wszystkich sytuacji konfliktowych. W przypadku uzasadnionych skarg widzów lub obsługi spektaklu, Wykonawca poniesie odpowiedzialność za uchybienia wobec widzów lub obsługi spektaklu/wydarzenia artystycznego.
22. Wykonawca udostępni Zamawiającemu imienną listę osób wyznaczonych do pełnienia tego zadania na każdym Spektaklu.
23. Wykonawca będzie zobowiązany do przedłożenia Zamawiającemu w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca kalendarzowego, w którym świadczone były usługi raportu z realizacji umowy uwzględniającego listy osób świadczących usługi na każdym dyżurze w imieniu Wykonawcy oraz bieżące informacje o przebiegu realizacji zamówienia.
24. Wykonawca w czasie dyżurów na spektaklach będzie prowadził sprzedaż programów teatralnych, płyt i gadżetów teatralnych. Wykonawca będzie zobowiązany odbierać od Zamawiającego programy teatralne, płyty i gadżety, prowadzić ich sprzedaż oraz rozliczać się z Zamawiającym z uzyskanych przychodów. Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność materialną za przekazane programy teatralne, płyty i gadżety. W przypadku ich utraty, zniszczenia lub uszkodzenia, Wykonawca będzie zobowiązany do pokrycia całej wartości przekazanych programów teatralnych, płyt i gadżetów.
25. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu cały uzyskany przychód ze sprzedaży wszystkich programów teatralnych, płyt i gadżetów.
26. Wykonawca otrzyma dodatkowe wynagrodzenie za sprzedaż programów teatralnych, płyt i gadżetów w postaci prowizji od sprzedaży, na następujących warunkach:
 - a) miesięczna sprzedaż programów teatralnych, płyt i gadżetów na łączną kwotę do 2000 zł netto – brak prowizji,
 - b) miesięczna sprzedaż programów teatralnych, płyt i gadżetów na łączną kwotę powyżej 2000 zł netto – 15 % od łącznej kwoty sprzedanych wszystkich programów/płyt w danym miesiącu;
 - c) w przypadku obowiązywania ograniczeń w sprzedaży biletów, progi miesięcznej sprzedaży określone wyżej będą proporcjonalnie zmniejszone do wprowadzonych ograniczeń;
 - d) w przypadku gdy w danym miesiącu kalendarzowym nie odbędzie się 14 spektakli ww. wymogi i progi zostaną obniżone o 30% przy jednoczesnym utrzymaniu wartości procentowej prowizji.
27. Za sprzedaż programów teatralnych, płyt i gadżetów, Wykonawca nie otrzyma dodatkowego wynagrodzenia poza ustalone w ofercie Wykonawcy i dotyczące obsługi widowni na dyżurach.
28. Wykonawca będzie prowadził sprzedaż programów teatralnych, płyt oraz gadżetów na rachunek Zamawiającego. Zamawiający zapewni kasy (kasę) fiskalne we własnym zakresie – na własny koszt.
29. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania zmiany osób wyznaczonych do pełnienia dyżurów w siedzibie Zamawiającego. Żądanie zmiany powinno być umotywowane przez Zamawiającego.

W przypadku, gdy Zamawiający umotywuje żądanie zmiany, Wykonawca będzie zobowiązany do zastosowania się do żądania Zamawiającego i wyznaczenia innej osoby do pełnienia dyżurów. Osoba ta musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

30. Przed rozpoczęciem wykonywania czynności objętych zamówieniem, Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia kandydatur osób mających pełnić dyżury i uzyskania akceptacji Zamawiającego dla przedstawionych osób. Zamawiający dokona wyboru wedle własnego uznania i w oparciu o własne kryteria oceny.
31. Przed podpisaniem umowy, Zamawiający rezerwuje sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji osób, uwzględnionych przez Wykonawcę w wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, na zasadach określonych powyżej.
32. Każda z oddelegowanych przez Wykonawcę osób do wykonywania zamówienia jest zobowiązana sprawować opiekę nad powierzonym przez Zamawiającego sprzętem i urządzeniami oraz odpowiada za właściwe, zapewniające bezpieczeństwo widzów, wykonawców, obsługi oraz innych osób znajdujących się w Teatrze, użycie tego sprzętu i urządzeń. Wykonawca ponosi odpowiedzialność majątkową za powierzony mu przez Zamawiającego sprzęt.
33. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania w okresie obowiązywania umowy ważnego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przy wykonywaniu czynności objętych zamówieniem na kwotę nie mniejszą niż 300 000 zł.
34. Umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej co najmniej powinna obejmować swoim zakresem odpowiedzialność za szkody w mieniu oraz na osobie, a także czyste straty finansowe wyrządzone Zamawiającemu związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy.
35. **Wykonawca będzie zobowiązany do przestrzegania następujących zasad i warunków:**
 - 1) Wykonawca w ramach przedmiotu umowy we własnym zakresie i na własny koszt zapewni stroje dla zespołu do obsługi. Kolorystykę i krój stroju Wykonawca uzgodni z Zamawiającym przed przystąpieniem do świadczenia usług wynikających z zawartej umowy. Zamawiający zastrzega możliwość przekazania Wykonawcy określonych elementów strojów, w szczególności związanych z promowaniem danego Spektaklu, a Wykonawca jest zobowiązany w takim przypadku do ich stosowania.
 - 2) każda z osób powinna mieć identyfikator z własnym imieniem. Zamawiający przekaze, Wykonawcy wzór identyfikatora, który Wykonawca będzie zobowiązany przestrzegać. Koszty wykonania identyfikatorów będą spoczywać na Wykonawcy.
 - 3) osoby pełniące dyżury w Teatrze, powinny umieć posługiwać się skanerem do sprawdzania biletów. Zamawiający zobowiązuje się do przeszkolenia osób w tym zakresie;
 - 4) kierownik Widowni wyznaczony przez Wykonawcę powinien mieć stały kontakt z osobą wskazaną przez Zamawiającego i stosować się do poleceń tej osoby. Wykonawca jest odpowiedzialny za kontakt z widzami oraz za utrzymanie porządku i spokoju podczas trwania spektaklu.

Podczas dyżuru pracuje 5 osób na Spektaklu zajmując odpowiednio stanowiska:

- 2 osoby w szatni;
- 2 osoby na foyer – odpowiednio po jednej przy każdym wejściu do sal;
- 1 osoba w hallu głównym.

Osoby pełniące dyżur na sali są odpowiedzialne za:

- sprawdzenie stanowiska pracy i zgłaszanie nieprawidłowości Kierownikowi Widowni;
- otwierania drzwi na widownię zgodnie z poleceniami inspicjenta i Kierownika Widowni;
- pomoc w znalezieniu i wskazaniu widzom miejsca na widowni;
- aktywną sprzedaż programów i płyt;
- rozłożenie repertuarów na wyznaczonych przez Zamawiającego miejscach;

- sprawdzenie, przed samym rozpoczęciem wydarzenia, gdzie są wolne miejsca - osoby te są zobowiązane zaraz po rozpoczęciu spektaklu przekazać informacje o wolnych miejscach, osobie sprawdzającej bilety na wejściu na foyer;
- wprowadzanie osób spóźnionych na wcześniej sprawdzone wolne miejsca;

- dbanie o regulaminowe zachowanie widzów podczas spektakli;
- asysta osobom z niepełnosprawnościami;
- pomoc podczas wręczania kwiatów dla artystów podczas ukłonów/uczestnikom gal, konferencji oraz innych wydarzeń organizowanych w Teatrze

Dyżur porządkowy osoby stojącej na sali kończy się w momencie opuszczenia widowni i foyer przez widzów.

Osoby pełniące dyżur na szatni są odpowiedzialne za:

- sprawdzenie stanowiska pracy i zgłaszanie nieprawidłowości Kierownikowi Widowni;
- przyjmowanie okryć od widzów, które rozpoczyna się godzinę przed wydarzeniem i wydawanie numerków;
- pilnowanie rzeczy pozostawionych w szatni przez widzów do zakończenia dyżuru;

Dyżur porządkowy osoby stojącej na szatni, kończy się w momencie wydania wszystkich okryć z szatni.

3) Osoby sprawdzające bilety w hallu głównym są odpowiedzialne za:

- sprawdzenie stanowiska pracy i zgłaszanie nieprawidłowości Kierownikowi Widowni;
- witanie widzów;
- pokierowanie widzów do szatni i kawiarenki Kieपुरa Cafe;
- sprzedaż programów, płyt i gadżetów teatralnych podczas przerwy i po zakończeniu spektaklu;
- dbanie o regulaminowe zachowanie widzów podczas spektakli;
- asysta osobom z niepełnosprawnościami;
- przyjmowanie kwiatów dla artystów i wręczanie ich podczas ukłonów/ uczestnikom gal, konferencji oraz innych wydarzeń organizowanych w Teatrze

Dyżur porządkowy osoby sprawdzającej bilety przy wejściu na foyer, kończy się w momencie opuszczenia widowni i foyer przez widzów.

Warszawa, 26 stycznia 2024 r.

.....

Maciej Marciniuk - Zastępca Dyrektora
ds. Administracji i Inwestycji
Mazowieckiego Teatru Muzycznego im. Jana Kiepury