

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 Zamawiającego zwanego w dalszej części TEATREM 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. inne instytucje np. 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 14 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 Promocji i Marketingu.
7. Do obowiązków bileterów należeć będzie:
 - a) obecność w Teatrze co najmniej godzinę przed spektaklem;
 - b) rozprawianie wśród widzów repertuaru Teatru, wydawnictw oraz gadżetów reklamowych;
 - c) sprzedaż programów teatralnych, wydawnictw Teatru i gadżetów teatralnych;
 - 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 minimum 30 minut przed spektaklem i na widownię w czasie uzgodnionym z inspicjentem spektaklu;
 - f) rzetelne sprawdzanie biletów wchodzących widzów pod kątem przysługujących zniżek na zakupione bilety
 - g) obecność przynajmniej jednej osoby z obsługi na widowni w trakcie trwania spektaklu w celu nadzorowania porządku i przestrzegania zasad obowiązujących w trakcie wydarzenia
 - h) wskazywanie publiczności wyznaczonych miejsc, kierowanie ruchem publiczności we foyer i na widownię;
 - i) 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, służenie pomocą w trakcie przerw.
 - j) 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);
 - k) otwieranie wszystkich drzwi ewakuacyjnych, usuwanie elementów ruchomych i odstawianie wszystkich kotar przed wpuszczeniem widzów i weryfikację biletów; obsługa platformy w Teatrze przeznaczonej dla osób z niepełnosprawnością ruchu;
 - l) pozostanie na stanowisku, dopóki ostatni widz nie opuści Teatru;
 - m) zgaszenie wszystkich świateł we foyer, zasunięcie wszystkich kotar i zamknięcie wszystkich drzwi pomieszczeń po opuszczeniu Teatru przez ostatniego widza;
 - n) udzielanie widzom wszelkiej pomocy w razie takiej potrzeby, a w szczególności w przypadku nieszczęśliwego zdarzenia (np. zasłabnięcia, potknięcia itp.);
 - o) 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;
 - p) udzielanie widzowi w sposób uprzejmy i odczucie wszelkich niezbędnych informacji porządkowych (np. gdzie znajduje się bufet, toaleta itp.);
 - q) dbanie o mienie Teatru i mienie powierzone;
 - r) egzekwowanie zakazu palenia papierosów;
 - s) egzekwowanie prawa do zakupionego biletu ulgowego weryfikując otrzymaną zniżkę na podstawie okazanej przy wejściu legitymacji uprawniającej do ulgi;

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, oraz zasad obowiązujących przy prowadzeniu akcji ewakuacyjnej w przypadku zagrożenia zdrowia lub życia widzów.

13. TEATR przeszkoli przedstawiciela WYKONAWCY w zakresie p.poż. i BHP. Obowiązkiem WYKONAWCY jest przygotowanie i pouczenie personelu sprawującego obsługę we wszelkich kwestiach, o których mowa w SWZ. Obowiązkiem WYKONAWCY jest przeszkolenie personelu w zakresie zasad udzielania pierwszej pomocy.**14.** Personel WYKONAWCY zobowiązany jest używać podczas pracy plaketek 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. Suma powyższych kwot za pracę poszczególnych zaangażowanych do obsługi osób stanowić będzie należne WYKONAWCY wynagrodzenie za obsługę całej imprezy.

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, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 w zw. z art. 305 pkt. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

22. Nie dopuszcza się składania ofert wariantowych.

23. Termin wykonania zamówienia: 12 miesięcy od daty zawarcia umowy, nie wcześniej niż od 1 września 2025 r.

Kraków, 12 sierpnia 2026r.

Dyrektor

Krzysztof Głuchowski