

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Usługa winna być świadczona w następującej lokalizacji:  
Budynek Ośrodka Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA przy ul. Nadwiślańskiej 2-4, (30-527) Kraków.
2. Usługa będzie wykonywana w terminie **od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2025 r.** Usługa będzie świadczona przez okres 12 miesięcy kalendarzowych.
3. Przekazanie wystaw nastąpi pierwszego dnia świadczenia usługi przez Wykonawcę w budynku przy ulicy Nadwiślańskiej 2-4.
4. Szczegółowy harmonogram usług (dalej: harmonogram usług) określa załącznik nr 2 do Zaproszenia do wyceny szacunkowej ZAPR.26.1.2024.
5. **Liczba godzin świadczenia usługi: 7 263 oraz dodatkowo w ramach opcji: 2 482 godzin.**
6. **Opcja:** W ramach opcji Zamawiający przewiduje realizację usług stanowiących przedmiot zamówienia w ramach tzw.: „godzin dodatkowych”. Maksymalny zakres godzin w ramach opcji wynosi **2 482 godzin**. Wykonawca nie może zgłaszać roszczeń w stosunku do Zamawiającego o realizację opcji. Zgłoszenie o potrzebie wykorzystania godzin dodatkowych (wraz z informacją o terminie usługi, liczbie osób oraz liczbie godzin) w ramach opcji zostanie przesłane Wykonawcy pocztą elektroniczną w terminie co najmniej 14 dni wcześniej przed czasem rozpoczęcia świadczenia usługi.
7. Przez zapewnienie prawidłowego rozpoczęcia i zakończenia wykonywania obowiązków związanych z obsługą odwiedzających rozumie się: przyście ok. 15 min przed otwarciem wystaw dla zwiedzających oraz zamknięcie wystaw ok. 15 min po zamknięciu wystaw dla zwiedzających.
8. Usługa obejmuje obsługę odwiedzających Ośrodek Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA w Krakowie, a w szczególności:
  - a) sprzedaż biletów na wystawy i wydarzenia odbywające się w Ośrodku Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA w Krakowie. Protokół przekazania komputera służbowego, drukarki, kasy fiskalnej, terminala oraz innych sprzętów nastąpi pierwszego dnia świadczenia usługi przez Wykonawcę w budynku przy ulicy Nadwiślańskiej,
  - b) obsługa sprzedaży w programie VisualTicket,
  - c) prowadzenie książki ekspozycji dla wystaw w budynku przy ulicy Nadwiślańskiej,
  - d) przygotowanie podsumowania sprzedaży po zakończeniu sprzedaży w danym dniu
    - w przypadku sprzedaży biletów wstępu na ekspozycję podsumowanie jest sporządzane po zakończeniu sprzedaży, tj. w ciągu 15 min przed zamknięciem ekspozycji,
    - w przypadku sprzedaży gadżetów oraz publikacji podsumowanie jest sporządzane po zakończeniu sprzedaży tj. o godzinie 19:00,
  - e) prowadzenie ewidencji zwrotów biletów,
  - f) wystawianie faktur zgodnie z procedurą przekazaną przez Zamawiającego,
  - g) dokonywanie rozliczeń sprzedaży z Zamawiającym zgodnie z obowiązującą u Zamawiającego instrukcją kasową oraz wytycznymi Działu Księgowego,
  - h) sprawdzanie biletów wstępu, a w przypadku wolnego wstępu na wydarzenie - koordynowanie ruchu osób wchodzących i wydawanie wejściówek,
  - i) liczenie frekwencji i sprawozdawczość w tym zakresie,

- j) sprawdzanie listy gości na wydarzenia i wydawanie biletów wstępu,
- k) zbieranie od uczestników wydarzeń kulturalnych oświadczeń o stanie zdrowia (w przypadku wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii),
- l) sprzedaż wydawnictw, katalogów, oraz pamiątek muzealnych Cricoteki,
- m) przygotowanie otwarcia wystawy w budynku przy ulicy Nadwiślańskiej 2 - 4 poprzez m.in.: sprawdzenie, w obecności pracownika ochrony, liczby i stanu obiektów oraz innych przedmiotów znajdujących się w salach ekspozycyjnych, stanu wnętrza oraz włączenie monitorów na salach ekspozycyjnych, w foyer, holu, na klatce, a w razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości niezwłoczne powiadomienie pracownika Zamawiającego oraz dokonywanie w tym zakresie stosownej adnotacji w książce ekspozycji,
- n) zamknięcie wystawy przy ulicy Nadwiślańskiej poprzez m.in.: sprawdzenie, w obecności pracownika ochrony, liczby i stanu obiektów oraz innych przedmiotów znajdujących się w salach ekspozycyjnych, stanu wnętrza oraz wyłączenie monitorów na salach ekspozycyjnych, w foyer, holu, na klatce, a w razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości niezwłoczne powiadomienie odpowiednich pracowników Zamawiającego, odpowiedzialnych za określone obszary (takie jak zbiory, multimedia, administracja, obsługa widowni) oraz dokonywanie w tym zakresie stosownej adnotacji w książce ekspozycji. Lista pracowników zamawiającego wraz z określeniem ich stanowisk zostanie przekazana w 1 dniu wykonywania usługi,
- o) monitorowanie sal ekspozycyjnych, pilnowanie obiektów, sprzętu ekspozycyjnego oraz innych przedmiotów znajdujących się w salach ekspozycyjnych, w szczególności przed kradzieżą lub zniszczeniem,
- p) bieżące reagowanie na problemy techniczne, zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez pracownika Zamawiającego odpowiedzialnego za właściwy obszar, w szczególności: usuwanie drobnych awarii multimediów w porozumieniu z pracownikiem Zamawiającego odpowiedzialnym za multimedia (np. restartowanie komputera, podłączanie myszki itp.); powiadamianie pracownika Zamawiającego odpowiedzialnego za sprawy techniczne, administracyjne oraz pracownika ochrony o wszelkich usterkach w zakresie zabezpieczenia (uszkodzenia drzwi, rolet, zamków, systemów alarmowych); powiadamianie pracownika Zamawiającego odpowiedzialnego za obszar techniczny oraz administracyjny o wszelkich niesprawnościach innych urządzeń, w które pomieszczenia ekspozycyjne są wyposażone (np. oświetlenie, urządzenia grzewcze i klimatyzacyjne, aparaty łączności); dokonywanie w tym zakresie stosownej adnotacji w książce ekspozycji, a po zakończeniu dnia przesyłanie dziennego raportu pracownikom Zamawiającego (lista pracowników, do których należy przysłać raport zostanie przekazana pierwszego dnia świadczenia usługi) zawierającego informacje o wszystkich usterkach, nieprawidłowościach, naprawach, zgłoszeniach konieczności napraw itp.,
- q) zwracanie uwagi na warunki zabezpieczenia eksponatów i urządzeń oraz na stosunek zwiedzających do eksponowanych przedmiotów i do majątku ruchomego, jak również zdarzenia z udziałem zwiedzających, w tym stanowiące zagrożenie dla zwiedzających podczas wystawy (np. upadek, atak choroby, czy inne zdarzenie powodujące zagrożenie zdrowia i/lub życia). W przypadku zauważenia niestosownego zachowania się zwiedzającego mogącego zagrażać eksponowanym przedmiotom, sprzętom lub urządzeniom znajdującym się na salach ekspozycyjnych lub mogącego utrudniać zwiedzanie innym osobom, opiekun ekspozycji uprawniony jest do zwrócenia uwagi zwiedzającemu w sposób taktowny na niewłaściwość jego zachowania. W przypadku bezpośredniego zagrożenia eksponatów i innego majątku Zamawiającego, bądź osób przebywających na terenie budynku, jak również wystąpienia

zdarzeń z udziałem zwiedzających, zwłaszcza powodujących zagrożenie zdrowia i/lub życia zwiedzających, powinien niezwłocznie zawiadomić ochronę budynku, Administratora Budyńku oraz osobę pełniącą telefoniczny dyżur merytoryczny. W przypadku niewłaściwego zachowania zwiedzającego względem obiektów na wystawie (np. dotknięcie, przesunięcie obiektu) jak również wystąpienia zdarzeń z udziałem zwiedzających, zwłaszcza powodujących zagrożenie zdrowia i/lub życia zwiedzających należy niezwłocznie skontaktować się z Kierownikiem Muzeum Tadeusza Kantora funkcjonującego w ramach struktury organizacyjnej Cricoteki lub pracownikiem tego Muzeum pełniącym telefoniczny dyżur merytoryczny, oraz zgłosić tę sytuację w raporcie dziennym,

- r) podejmowanie, w przypadku zaobserwowania zaistnienia zagrożeń takich jak napad, kradzież, pożar, zakłócanie porządku, akt terrorystyczny, wandalizm, awaria itp., działań zgodnych z Planem Ochrony wprowadzonym zarządzeniem nr 6/2020 z dnia 31 stycznia 2020 roku. Plan ochrony zostanie przekazany Wykonawcy pierwszego dnia świadczenia usługi,
- s) podłączenie rzutnika i obsługa ekranu w sali edukacyjnej,
- t) otwieranie ściany w sali edukacyjnej,
- u) odbieranie telefonów, w tym na stanowisku w Infodesku, łączenie rozmów telefonicznych,
- v) kierowanie gości do biura Zamawiającego,
- w) przestrzeganie zasady konieczności pozostawiania przez odwiedzających w szatni wierzchnich okryć, toreb, walizek, parasoli itp., o ile nie ma tymczasowych zmian w zakresie wykonywania tego obowiązku wynikających z regulacji sanitarno-epidemiologicznych,
- x) udostępnianie tabletów oraz odtwarzaczy mp3 zwiedzającym w ramach systemu oprowadzania multimedialnego oraz przyjmowanie ich zwrotów, o ile nie ma tymczasowych zmian w zakresie wykonywania tego obowiązku wynikających z regulacji sanitarno-epidemiologicznych (protokół przekazania tabletów oraz odtwarzaczy zostanie dostarczony Wykonawcy pierwszego dnia świadczenia usługi),
- y) nadzór nad przestrzeganiem regulaminu zwiedzania przez zwiedzających,
- z) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i używania otwartego ognia, zakazu spożywania posiłków poza miejscami do tego wskazanymi,
- aa) udzielanie ogólnych informacji o Ośrodku Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA w Krakowie, odbywających się na jego terenie wydarzeniach, ogólnych informacji turystycznych,
- bb) przeprowadzanie badań publiczności, rozumianych jako obserwacja i aktywne zbieranie informacji (prowadzenie rozmów, odnotowywanie opinii zwiedzających, realizacja ankiet przygotowanych i opracowanych przez Wykonawcę) dotyczących frekwencji, wieku, kraju pochodzenia, sposobu poruszania się i zachowania zwiedzających indywidualnych, grup zorganizowanych, grup o specjalnych potrzebach (grup osób z niepełnosprawnościami motorycznymi, wzroku, słuchu i innymi) w zaproponowanej architekturze i scenografii ekspozycji stałej i czasowych w celu bieżącej weryfikacji:
  - funkcjonalności wymienianych elementów dla publiczności o zróżnicowanych możliwościach i potrzebach, szczególnie osób z niepełnosprawnościami (m.in. dotyczy to: zaciemniania sal, nietypowych ciągów komunikacyjnych, nagłych zmian oświetlenia i natężenia dźwięku, hałasu, nietypowego podłoża)
  - poziomu utrzymywanego bezpieczeństwa zarówno zwiedzających jak i eksponowanych na wystawie prac,
- cc) raportowanie wyników badań publiczności dotyczących frekwencji powinno następować raz w miesiącu drogą mailową. Raportowanie wyników badań w postaci ankiet powinno odbywać się raz na kwartał drogą mailową. Umieszczanie ulotek na ekspozytorach, wieszanie

- plakatów na standach,
- dd) przygotowywanie pakietów promocyjnych z udostępnionych przez Zamawiającego druków i innych materiałów promocyjnych,
- ee) pomoc przy wydarzeniach: ustawianie krzeseł, stołów, nalewanie wina, wycieranie kieliszków, zbieranie kieliszków, umieszczanie naczyń w zmywarce i jej uruchomienie,
- ff) dorywczo, po wcześniejszym zgłoszeniu, pomoc przy drobnych pracach porządkowych i technicznych, np. ustawianie i przenoszenie mebli i wyposażenia, drobne prace przy montażu i demontażu wystawy,
- gg) zapoznanie się z obowiązującymi przepisami wewnętrznymi w zakresie bhp i p. poż. oraz innymi regulaminami i przepisami wewnętrznymi obowiązującymi u Zamawiającego. Dokumenty te zostaną przekazane protokolarnie Wykonawcy przez Zamawiającego pierwszego dnia świadczenia usługi,

Uwaga: Wykonawca musi posiadać jeden telefon służbowy niestacjonarny dostępny dla swoich pracowników w obiekcie przy ul. Nadwiślańskiej 2-4 (na ekspozycji na poziomie +3) w celu kontaktu z osobami odpowiedzialnymi za koordynację umowy z Wykonawcą ze strony Zamawiającego.

9. Zamawiający wymaga do obsługi przedmiotu niniejszego zamówienia:

- 1) co najmniej jednej osoby na stanowisku **Koordynatora**, która posiada 12 miesięcy doświadczenia zawodowego w koordynowaniu, zarządzaniu personelem złożonym z co najmniej 6 osób, zna język polski w stopniu co najmniej komunikatywnym, zna język angielski na poziomie min. B2.  
UWAGA: Dopuszcza się, żeby osoba na stanowisku Koordynatora pełniła równolegle funkcję pracownika obsługi zwiedzającego – wówczas Koordynator musi spełniać wymagania dla stanowiska Obsługa zwiedzającego.
- 2) co najmniej 6 osób na stanowisku **Obsługa zwiedzającego** które:
  - a) posiadają:
    - ✓ co najmniej 3 miesiące doświadczenia w realizacji usług polegających na obsłudze zwiedzającego,
  - b) znają język polski w stopniu co najmniej komunikatywnym,
  - c) znają język angielski:
    - ✓ w stopniu komunikatywnym: 2 osoby,
    - ✓ na poziomie minimum B2: osoby obsługujące recepcję oraz opiekunowie ekspozycji (co najmniej 4 osoby);
  - d) posiadają minimum 3 miesiące doświadczenia w obsłudze kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego, oraz znają obowiązujące przepisy dotyczące wystawiania paragonów fiskalnych - minimum 2 z 6 osób na stanowisku Obsługa zwiedzającego w tym osoba obsługująca recepcję,
  - e) znają zasady udzielania pierwszej pomocy przedlekarskiej i posiadają potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu z tego zakresu,
  - f) znają przepisy bhp i posiadają potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu z tego zakresu,
  - g) odbyły uprzednio (nie wcześniej jednak niż w okresie 3 lat wstecz, licząc od upływu terminu składania ofert), szkolenie w zakresie kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami (w zakresie dotyczącym co najmniej dwóch

niepełnosprawności), i posiadają potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu z tego zakresu,

- h) posiadają (2 z 6 osób na stanowisku do stałej obsługi zwiedzającego) min. 1 miesiąc doświadczenia w sprzedaży wydawnictw, publikacji i gadżetów.
- i) posiadają minimum 3 miesiące doświadczenia w obsłudze systemu informatycznego do sprzedaży biletów oraz minimum 3 miesiące doświadczenia w wystawianiu faktur - minimum 2 z 6 osób na stanowisku Obsługa zwiedzającego, w tym osoba obsługująca recepcję,
- j) Będą to pracownicy Wykonawcy zatrudnieni przez Wykonawcę / podwykonawcę na podstawie umowy o pracę.

Zamawiający dopuszcza zatrudnienie przez Wykonawcę osób realizujących usługi stanowiące przedmiot niniejszego postępowania w zakresie obsługi godzin dodatkowych (usług obsługi doraźnej) na podstawie umów cywilnoprawnych.

**10.** Osoby wykonujące obsługę zwiedzających muszą posiadać estetyczny ubiór, oraz nosić identyfikatory osobiste, które zostaną wykonane przez Wykonawcę, po akceptacji ich wzoru przez Zamawiającego, w terminie do pierwszego dnia wykonywania usługi,

**11.** W czasie pełnienia obowiązków zabrania się:

- a) spożywania napojów alkoholowych, środków odurzających oraz świadczenia usługi w stanie wskazującym na ich spożycie, uprawiania gier hazardowych i zachowywania się rażąco lekceważąco/nieodpowiednio w stosunku do obowiązujących zasad regulaminowych,
- b) spożywania posiłków poza pomieszczeniem socjalnym,
- c) oddalania się poza wskazane miejsce świadczenia usługi,
- d) wykonywania czynności, które uniemożliwiałyby należytą obserwację przydzielonego rejonu ekspozycji i zwiedzających, a w szczególności: opiekunowie ekspozycji nie siedzą, gdy w sali są zwiedzający, nie czytają i nie rozmawiają z innymi opiekunami ekspozycji, kiedy w dozorowanym rejonie przebywają zwiedzający, nie prowadzą ze zwiedzającymi rozmów niezwiązanych z zakresem ich czynności, a konieczne informacje lub odpowiedzi na pytania formułują zwięźle,
- e) palenia poza miejscami wskazanymi przez Zamawiającego, w szczególności w miejscach dostępnych dla odwiedzających, np. plac i schody.

**12.** DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI:

- a) Osoby wykonujące usługi obsługi zwiedzającego zatrudnione przez Wykonawcę odbyły uprzednio (nie wcześniej jednak niż w okresie 3 lat wstecz, licząc od upływu terminu składania ofert), szkolenie w zakresie kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami (w zakresie dotyczącym co najmniej dwóch niepełnosprawności), i posiadają potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu z tego zakresu.

**13.** Wykonawca będzie zobowiązany do posiadania przez cały okres obowiązywania umowy ważnej polisy OC potwierdzającej, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie opisanym poniżej.

W terminie ustalonym przez Zamawiającego przed podpisaniem umowy, Wykonawca winien okazać obowiązującą polisę ubezpieczeniową wraz z dowodem jej opłacenia, a w przypadku jej braku, innego dokumentu potwierdzającego że Wykonawca posiada polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i posiadanego

mienia (w szczególności działalności polegającej na monitorowaniu sal ekspozycyjnych, pilnowaniu obiektów, sprzętu ekspozycyjnego oraz innych przedmiotów znajdujących się w salach ekspozycyjnych, w szczególności przed kradzieżą lub zniszczeniem).

Minimalne wymagania odnośnie zakresu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej oraz sumy ubezpieczenia:

- a) Zakres ubezpieczenia – odpowiedzialność cywilna deliktowa i kontraktowa z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i posiadanego mienia, w tym odpowiedzialność za szkody powstałe w mieniu przechowywanym lub dozorowanym przez ubezpieczonego, polegające m.in. na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży dzieł sztuki i eksponatów, zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, rzeczy ruchomych o charakterze zabytkowym lub unikatowym, biżuterii, przedmiotów z metali i kamieni szlachetnych oraz gotówki;
- b) Suma gwarancyjna – 500 000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia, na cały okres obowiązywania umowy.