

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

postępowanie na zamówienie publiczne w trybie przetargu nieograniczonego na: „Obsługa widowni Opery Wrocławskiej podczas spektakli wystawianych w siedzibie, jak i poza siedzibą teatru”.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na obsłudze widzów podczas spektakli operowych, baletowych i innych wydarzeń, odbywających się na scenie Opery Wrocławskiej oraz poza siedzibą. Usługa będzie wykonywana poprzez pełnienie dyżurów przez osoby spełniające wymagania Zamawiającego. Maksymalna ilość widzów przebywających w budynku Opery podczas spektakli wynosi około 700 osób, w innych miejscach – do 5 000 osób (planowanych jest 6 wydarzeń z udziałem 5 000 osób).

Zamawiający oczekuje, że zadania będą realizowane w zakresie obsługi widowni podczas przedstawień oraz imprez w terminach i miejscach wyznaczonych przez Operę Wrocławską. Wykonawca zapewnia, że w każdym spektaklu dyżur pełnić będzie koordynator obsługi widowni oraz:

- na spektaklach operowych i baletowych w Operze Wrocławskiej: max 11 osób;
- na spektaklach dla dzieci: max 7 osób;
- na spektaklach w Hali Stulecia: max 40 osób.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ilości osób pełniących dyżury. W przypadku mniejszej ilości dyżurów, Wykonawca nie będzie uprawniony do podnoszenia roszczenia wobec Zamawiającego. Podane ilości i długość dyżurów mogą się różnić od rzeczywistej ilości i długości. Zamawiający rezerwuje sobie prawo do zmniejszenia ilości i długości dyżurów względem ilości szacowanej (przewidywanej).

Osoby wyznaczone przez Wykonawcę powinny posiadać wysoką kulturę osobistą, wysokie zdolności komunikacyjne i mieć łatwość w nawiązywaniu kontaktów. Strój osób wyznaczonych do realizacji zadania zostanie uzgodniony z Operą Wrocławską.

Średni czas trwania dyżuru, którego specyfikę określono poniżej, podczas spektaklu operowego i baletowego wynosi 5 godzin, średni czas trwania dyżuru podczas spektaklu dla dzieci wynosi 2 godziny, średni czas trwania dyżuru podczas spektaklu w Hali Stulecia wynosi 6 godzin. Harmonogram spektakli przekazywany będzie z minimum miesięcznym wyprzedzeniem. Spektakle mogą odbywać się we wszystkie dni tygodnia. Możliwe będzie pełnienie dyżuru w święta i dni ustawowo wolne od pracy. Zakładana liczba spektakli organizowanych przez Operę Wrocławską w czasie trwania umowy: do 200.

Osoby pełniące dyżur będą zobowiązane do stawienia się w miejscu wskazanym przez Operę Wrocławską na co najmniej jedną godzinę przed spektaklem lub imprezą oraz przebywania przez cały czas spektaklu lub imprezy w siedzibie Zamawiającego lub innym miejscu odbywania się spektaklu, wykonując czynności, polegające na kompleksowej obsłudze widzów. Dyżur kończy się po opuszczeniu budynku Opery lub innego miejsca odbywania się spektaklu przez widzów oraz sprawdzeniu widowni, toalet, szatni, kuluarów.

Do zadań osób pełniących dyżur w szczególności należy:

- sprawdzanie biletów wstępu i zaproszeń na spektakle i inne wydarzenia odbywające się w Operze Wrocławskiej,
- weryfikowanie widzów posiadających bilety ulgowe w zakresie dokumentu uprawniającego do zniżki,
- wskazywanie widzom miejsc na widowni,
- udzielanie widzom informacji dotyczących repertuaru i obsady (informacje te przekazywane są pracownikom obsługi przed każdym spektaklem przez koordynatora),
- udzielanie informacji dotyczących wszelkich kwestii związanych z przebywaniem widzów na terenie budynku Opery Wrocławskiej,

- aktywna sprzedaż wydawnictw i gadżetów Opery Wrocławskiej podczas spektakli oraz obsługa kasy fiskalnej,
- wręczanie kwiatów artystom,
- przyprowadzenia i odprowadzenia artystów gościnnych na scenę,
- zabezpieczanie sali widowiskowej po spektaklu,
- opieka nad gośćmi specjalnymi,
- obsługa szatni.

Osoby wyznaczone przez Wykonawcę do zadania powinny posiadać znajomość repertuaru Opery Wrocławskiej, znajomość obsad spektakli Opery Wrocławskiej, jak również znajomość przynajmniej jednego języka obcego na poziomie komunikatywnym – język angielski lub język niemiecki. Ponadto powinny charakteryzować się wysoką kulturą osobistą.

Dodatkowo wykonawca zapewni obecność koordynatora obsługi widowni, który pełnić będzie nadzór nad obsługą widzów podczas spektakli operowych, baletowych i innych wydarzeń, odbywających się na scenie Opery Wrocławskiej oraz poza siedzibą. Koordynator będzie gwarantował sprawną realizację zadań. Osoba wyznaczona przez Wykonawcę do tego zadania ma spełniać takie same warunki, jak osoba przeznaczona do pracy na obsłudze widzów.