

OBŚŁUGA WIDOWNI OPERY WROCŁAWSKIEJ W OKRESIE OD DNIA PODPISANIA UMOWY DO DNIA 31.08.2019 R. PODCZAS SPEKTAKLI WYSTAWIANYCH W SIEDZIBIE OPERY ORAZ POZA SIEDZIBĄ

1. Przedmiot zamówienia

Za obsługę widowni Zamawiający rozumie kompleksową usługę polegającą na sprawdzaniu biletów wstępu i zaproszeń na spektakle i inne wydarzenia odbywające się w Operze Wrocławskiej oraz weryfikowaniu uprawnień widzów posiadających bilety ulgowe w zakresie dokumentu uprawniającego do zniżki, obsłudze szatni, wskazywaniu widzom miejsc na widowni i przebywaniu na widowni podczas trwania całego spektaklu oraz zabezpieczaniu sali widowiskowej po spektaklu, aktywnej sprzedaży programów i innych wydawnictw Opery Wrocławskiej podczas spektakli oraz obsłudze kasy fiskalnej, wręczaniu kwiatów artystom.

Opera Wrocławska jest samorządową instytucją kultury prowadzoną jako wspólna instytucja kultury Województwa Dolnośląskiego i Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego o szczególnym znaczeniu dla polskiej kultury narodowej, spadkobiercą najwspanialszych teatralnych tradycji Wrocławia – Gmach Opery Wrocławskiej, wzniesiony w 1841 roku wg projektu według projektu Carla Ferdinanda Langhansa, stanowi obiekt dziedzictwa narodowego, zaliczany do zerowej klasy zabytków i wymaga szczególnego pietyzmu w traktowaniu jego przestrzeni oraz szacunku i odpowiedzialności wobec odwiedzających gości, jak również realizowanej działalności statutowej.

Usługa niniejsza powinna być wykonywana z najwyższym poszanowaniem tradycji, wartości i marki narodowej oraz ochroną wizerunku i dobrego imienia Opery; w zgodzie z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, zasadami rozpowszechniania wizerunku i zasadami poufności, z poszanowaniem i profesjonalizmem, z zachowaniem najwyższej staranności o jakość realizowanej usługi, o obiekt i pomieszczenia Opery Wrocławskiej oraz ich estetykę. Wykonawca nie narazi reputacji oraz wizerunku Opery i osób z nią związanych, nie narazi obiektu i pomieszczeń Opery na jakiegokolwiek uszkodzenia, zniszczenia lub nadmierne zużycie, zastosuje się do wszelkich wskazówek i poleceń Dyrekcji lub wyznaczonych pracowników Opery, dotyczących ochrony wizerunku i identyfikacji wizualnej instytucji oraz postępowania przy wykonywaniu Umowy.

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.

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: maksymalnie 16 osób;

- na spektaklach dla dzieci: maksymalnie 16 osób;
- na spektaklach premierowych oraz sylwestrowo-noworocznych: maksymalnie 16 osób;
- na wydarzeniach różnych (projekty edukacyjne, konferencje, koncerty itp.): maksymalnie 8 osób;
- na spektaklach poza siedzibą Opery: maksymalnie 45 osób.

Zamawiający szacuje, że przewidywana liczba roboczogodzin w okresie trwania umowy nie przekroczy 2 788.

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 powinien być jednolity, w kolorze czarnym, z identyfikatorem zgodnym z identyfikacją wizualną Opery Wrocławskiej. Szczegóły zostaną ustalone w trybie roboczym.

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 wydarzeń różnych wynosi 2 godziny, średni czas trwania dyżuru podczas spektakli poza siedzibą Opery 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. Koordynator będzie zobowiązany do potwierdzenia niezbędnej liczby osób do obsługi danego spektaklu maksymalnie 3 dni przed datą spektaklu.

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.

Wykonawca zobowiązany jest tak organizować pracę osób wykonujących zadania, aby w dniu ich wykonywania, w miejscach wyznaczonych przez Zleceniodawcę – wejście główne, szatnie na poziomie 0, loża reprezentacyjna – przebywała co najmniej 1 osoba znająca język obcy, a nadto aby w trakcie trwania spektaklu zawsze znajdowała się osoba na widowni i wykonywała powierzone jej obowiązki, a w tym egzekwowania od widzów zachowań, określonych w regulaminie, wydanym przez Zleceniodawcę.

Wykonawca – na żądanie Zleceniodawcy – zmieni personel wykonujący obowiązki – w szczególności w przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi, że:

- a. którykolwiek z pracowników jest w stanie nietrzeźwym,
- b. którykolwiek z pracowników znajduje się pod wpływem środków

odurzających/farmakologicznych,

c. którykolwiek z pracowników wykonuje swoje obowiązki w sposób sprzeczny z umową, lub nienależycie

d. którykolwiek z pracowników wykonuje swoje obowiązki w sposób nieliczący z renomą/powagą instytucji kultury. Zmiana personelu w przypadkach o których mowa w pkt a i b powyżej nastąpi w ciągu 30 min. od zgłoszenia tego faktu Wykonawcy,

natomiast w przypadkach o których mowa w pkt c i d w ciągu 3 dni od dnia zgłoszenia Wykonawcy. W przypadku zmiany personelu nowi pracownicy muszą spełniać wszystkie warunki, o których mowa w niniejszym dokumencie.

Zamawiający przewiduje, że w okresie obowiązywania umowy odbędzie się 285 spektakli operowych, 165 spektakli baletowych, 60 spektakli operowych dla dzieci, 55 spektakli baletowych dla dzieci, 18 megawidowisk, 100 wydarzeń różnych.

2. Zakres czynności

Do zadań osób pełniących dyżur w szczególności należy:

- sprawdzanie biletów wstępu i zaproszeń na spektakle i inne wydarzenia odbywające się w Operze Wrocławskiej oraz weryfikowanie uprawnień widzów posiadających bilety ulgowe w zakresie dokumentu uprawniającego do zniżki,
- obsługa szatni,
- wskazywanie widzom miejsc na widowni i przebywanie na widowni podczas trwania całego spektaklu oraz zabezpieczanie sali widowiskowej po spektaklu,
- aktywna sprzedaż programów i innych wydawnictw Opery Wrocławskiej podczas spektakli oraz obsługa kasy fiskalnej,
- wręczanie kwiatów artystom.

Ponadto osoby wyznaczone do wykonania zadania powinny udzielać widzom informacji dotyczących repertuaru i obsady (informacje te przekazywane są pracownikom obsługi przed każdym spektaklem przez koordynatora) oraz wszelkich kwestii związanych z przebywaniem widzów na terenie budynku Opery Wrocławskiej. Osoby pełniące dyżur będą mogły również zostać poproszone o przyprowadzenie i odprowadzenie artystów gościnnych na scenę oraz opiekę nad gośćmi specjalnymi, w tym gośćmi VIP. Osoby wyznaczone przez Wykonawcę do zadania powinny posiadać wiedzę na temat Opery Wrocławskiej, znajomość repertuaru teatru, znajomość obsad spektakli Opery Wrocławskiej, jak również znajomość przynajmniej jednego języka obcego na poziomie komunikatywnym – język angielski, język niemiecki lub inne. W składzie obsługi spektaklu wskazane jest zabezpieczenie osobowe znajomości różnych języków obcych. Ponadto powinny charakteryzować się wysoką kulturą osobistą. Osoby obsługujące widownię zobowiązane są do dbałości o udostępniony im sprzęt i pomieszczenia oraz o zachowanie ich w należyтым porządku. Do podstawowych obowiązków pracowników obsługi widowni należą: realizacja priorytetów wskazanych przez koordynatora; bieżące uzupełnianie, dystrybucja i troska o aktualność prezentowanych materiałów informacyjno-promocyjnych, druków ulotnych i innych form wizualnych w Operze; dbałość o bezpieczeństwo i porządek w miejscu pracy; prowadzenie dziennika uwag; wykonywanie poleceń koordynatora umowy ze strony Opery i raportowanie ich realizacji; zgłaszanie koordynatorowi uwag i

zauważonych nieprawidłowości oraz wpisywanie ich do dziennika uwag, który raz w miesiącu przedkładany jest do wglądu wraz z raportem z wykonania umowy. Mile widziane osoby z umiejętnością aranżacji kwiatów.

Osoby wskazane do obsługi widowni będą przygotowywać kopie oraz dystrybuować wkładki obsadowe. Papier do wydruków oraz oryginał wkładki obsadowej zostaną przekazane przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania raz w miesiącu raportu za poprzedni miesiąc dotyczącego zaangażowania roboczogodzin na osobę, sprzedaży wydawnictw oraz opieki nad gośćmi VIP. Szczegóły zostaną ustalone w trybie roboczym.

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. 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. Zamawiający wskaże ze swojej strony osobę odpowiedzialną za prowadzenie umowy.

Opera Wrocławska zobowiązuje się do rekomendowania Wykonawcy podmiotom wynajmującym powierzchnie opery na cele organizacji wydarzeń zewnętrznych. Celem wstępnego szacunku dla zainteresowanych instytucji prosimy o podanie stawki podstawowej za 1 godzinę pracy 1 osoby w szatni, przy sprawdzaniu biletów wstępu, wskazującej miejsca i przebywającej na widowni podczas organizowanego wydarzenia, sprzedającej materiały, wręczającej kwiaty oraz za godziny nadliczbowe i godziny nocne. Szczegóły dotyczące rozliczeń takich usług będą realizowane bezpośrednio między potencjalnym najemcą a Wykonawcą.

Opera Wrocławska, będąc instytucją odpowiedzialną społecznie, zachęca do zgłaszania podmioty realizujące politykę inkluzji społecznej, zawodowej i kulturowej poprzez włączanie jednostek, grup, np. osób niepełnosprawnych, długotrwale bezrobotnych, kobiet samotnie wychowujących dzieci, młodzież ze środowisk zaniedbanych, osób samotnych, osób opuszczających zakłady poprawcze, w funkcjonowanie instytucji.