

Znak sprawy ZP/TP-8/231/2015

ZAKRES

OBSŁUGA BILETERSKA PODCZAS SPEKTAKLI I INNYCH IMPREZ KULTURALNYCH ODBYWAJĄCYCH SIĘ NA DUŻEJ SCENIE I SCENIE KAMERALNEJ TEATRU POLSKIEGO IM. ARNOLDA SZYFMANA W WARSZAWIE.

1. Opis zakresu obowiązków Wykonawcy:

Obsługa widowni, szatni oraz prowadzenie sprzedaży programów i wydawnictw teatralnych podczas spektakli repertuarowych, koncertów, prób, konferencji prasowych i innych wydarzeń poza repertuarowych odbywających się na Dużej Scenie i Scenie Kameralnej Teatru Polskiego im. Arnolda Szyfmana w Warszawie.

Na widowni Teatru znajduje się:

- Duża Scena : 758 miejsc – 474 miejsca na parterze, w lożach – 71 miejsc, na balkonie – 213 miejsc.
- Scena Kameralna: od 110 do 177 miejsc.

Teatr ustali wykaz dyżurów, zgodnie z repertuarem i dodatkowym swoim zapotrzebowaniem.

Zamawiający przewiduje średnio po 16 przedstawień w ciągu miesiąca na Dużej Scenie Teatru oraz 19 przedstawień w ciągu miesiąca na Scenie Kameralnej Teatru.

Obsada:

Minimalny stan osobowy spełniający wymogi bhp. i p.poż. podczas obsługi spektaklu w Teatrze Polskim wynosi:

1. Duża Scena dyżur powinno pełnić:

- 14 (czternaście) osób przy spektaklach repertuarowych, w tym 9 /dziesięć/ osób ze znajomością języka obcego (preferowany język angielski).

Na Scenie Kameralnej dyżur powinny pełnić:

- 4 (cztery) osoby przy spektaklach repertuarowych, w tym 3 /trzy/ osoby ze znajomością języka obcego (preferowany język angielski).

Spektakle na Dużej Scenie i Scenie Kameralnej mogą odbywać się w tym samym czasie (równocześnie), a także w dni ustawowo i zwyczajowo wolne od pracy (m.in. soboty, niedziele, święta), dlatego Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić odpowiednią liczbę osób obsługujących te przedstawienia (łącznie do 18 osób jednocześnie).

Zamawiający przewiduje trzy rodzaje dyżurów na spektaklach repertuarowych, na których Wykonawca powinien zapewnić obsługę widowni:

- dyżur do 2 godzin,
- dyżur do 3 godzin,
- dyżur powyżej 3 do 4 godzin.

Dodatkowo Zamawiający przewiduje dyżury na wydarzeniach innych, niż spektakle repertuarowe,

Znak sprawy ZP/TP-8/231/2015

podczas których długość dyżurów może być zróżnicowana w zależności od wydarzenia.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ilości osób pełniących dyżury na imprezach.

W przypadku mniejszej ilości dyżurów, Wykonawca nie będzie uprawniony do występowania z roszczeniami wobec Zamawiającego. Podane ilości dyżurów mogą się różnić od ilości rzeczywistej. Zamawiający rezerwuje sobie prawo do zmniejszenia ilości dyżurów względem ilości szacowanej (przewidywanej).

Wykonawca będzie zobowiązany do ścisłego przestrzegania wykazu spektakli, zgodnie z repertuarem Teatru publikowanym na stronie Zamawiającego – www.teatrpolski.waw.pl. oraz planem tygodniowym przekazywanym mu przez pracownika Działu Koordynacji Pracy Artystycznej.

W przypadkach wynikających z przyczyn, których wcześniej nie można było przewidzieć, Zamawiający jest uprawniony do wprowadzenia zmian w wykazie dyżurów. Ze względu na specyfikę pracy Teatru, zmiany mogą być wprowadzane nawet jeden dzień przed planowanym dyżurem.

Zamawiający wymaga, aby osoby wskazane przez Wykonawcę i pełniące dyżur na widowni w danym dniu wykazywały gotowość do pracy minimum na godzinę przed rozpoczęciem przedstawienia. Dyżur kończy się ok. 30 minut po zakończeniu spektaklu. Czas gotowości przed spektaklem oraz po spektaklu wlicza się do czasu trwania dyżuru określonego powyżej.

Osoby pełniące dyżury w Teatrze powinny znać specyfikę i topografię budynku, być przeszkolone w zakresie BHP i ppoż. oraz pierwszej pomocy, posiadać informację na temat repertuaru Teatru oraz znać aktualną obsadę spektakli.

Zamawiający, w trakcie realizacji zamówienia, przeprowadzi dla wskazanych przez Wykonawcę osób, szkolenie z zakresu BHP i ppoż. z uwzględnieniem specyfiki Teatru i obsługi windy/podnośnika dla osób niepełnosprawnych. Szkolenie to nie zwalnia Wykonawcy z obowiązków przeprowadzenia wymienionych powyżej szkoleń we własnym zakresie z BHP i ppoż.

Wykonawca, w sytuacjach kryzysowych, będzie odpowiedzialny za przeprowadzenie ewakuacji widzów zgodnie z instrukcją Bezpieczeństwa Pożarowego Teatru Polskiego. Osoby wykonujące zamówienie-usługę w imieniu Wykonawcy, będą zobowiązane do posiadania dokładnej znajomości i przestrzegania instrukcji ewakuacyjnej Teatru.

Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia podczas świadczenia usług, iż co najmniej dwie osoby pełniące dyżur w danym dniu na spektaklach organizowanych na scenach Teatru Polskiego będą przeszkolone z udzielania pierwszej pomocy medycznej. Osoby te, będą tym samym zobowiązane do udzielenia pierwszej pomocy osobom potrzebującym takiej pomocy medycznej, aż do momentu przybycia na miejsce lekarza.

Wszystkie osoby pełniące dyżur powinny być w pełni sprawne fizycznie i psychicznie, oraz być odporne na pracę w stresie i w dużej grupie osób. Osoby wyznaczone przez Wykonawcę powinny posiadać wysoką kulturę osobistą i nienaganną prezencję.

Osoby pełniące dyżur będą obowiązane umożliwić osobom niepełnosprawnym dotarcie na odpowiednie miejsce, a w przypadku awarii windy/podnośnika będą zobowiązane do wnoszenia wózków inwalidzkich na widownię.

Znak sprawy ZP/TP-8/231/2015

Wykonawca wyznaczy na każdym spektaklu jedną osobę, która będzie pełniła rolę koordynatora całego zespołu osób obsługujących widownię. Dodatkowym obowiązkiem spoczywającym na koordynatorze będzie raportowanie Zamawiającemu drogą pisemną lub e-mail wszystkich sytuacji konfliktowych. Wykonawca udostępni Zamawiającemu imienną listę osób wyznaczonych do pełnienia tego zadania na każdym spektaklu.

Wykonawca w czasie dyżurów będzie prowadził sprzedaż programów i wydawnictw teatralnych. Wykonawca będzie zobowiązany odbierać od Zamawiającego programy i wydawnictwa, prowadzić ich sprzedaż oraz rozliczać się z Zamawiającym z uzyskanych przychodów. Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność materialną za przekazane materiały. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia materiałów/gadżetów powierzonych Wykonawcy, będzie on zobowiązany do pokrycia całej ich wartości.

Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu cały uzyskany przychód ze sprzedaży wszystkich programów i wydawnictw.

Wykonawca otrzyma dodatkowe wynagrodzenie za sprzedaż programów i wydawnictw w postaci prowizji od sprzedaży, na warunkach zaoferowanych w postępowaniu przetargowym.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania zmiany osób wyznaczonych do pełnienia dyżurów w siedzibie Zamawiającego. Żądanie zmiany powinno być umotywowane przez Zamawiającego.

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

Przed rozpoczęciem wykonywania czynności objętych zamówieniem, Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu kandydatur osób mających pełnić dyżury i uzyskania dla przedstawionych osób jego akceptacji. Zamawiający dokona wyboru wedle własnego uznania i w oparciu o własne kryteria oceny.

Przed podpisaniem umowy, Zamawiający rezerwuje sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji osób, przedstawionych przez Wykonawcę w wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, na zasadach określonych powyżej.

Każda ze skierowanych 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, pracowników obsługi oraz innych osób znajdujących się w Teatrze, użycie tego sprzętu i urządzeń. Wykonawca ponosi odpowiedzialność majątkową za powierzony mu przez Zamawiającego sprzęt.

Wykonawca będzie zobowiązany do przestrzegania następujących wymogów:

Strój:

Zatrudnione przez Wykonawcę osoby obsługujące zarówno Dużą Scenę, jak i Scenę Kameralną będą pełniły dyżury w strojach zapewnionych przez Wykonawcę. Mężczyźni powinni być ubrani w ciemny garnitur i jednolite białe koszule oraz ciemne wyjściowe obuwie o klasycznym kształcie z zamkniętymi palcami.

Kobiety zobowiązane są nosić ciemną spódnicę, ciemną marynarkę i jednolite białe koszule oraz ciemne wyjściowe obuwie o klasycznym kształcie i zamkniętych palcach.

Każda z osób powinna mieć identyfikator z własnym imieniem.

Koordinatorem wyznaczony przez Wykonawcę powinien mieć stały kontakt z osobą wskazaną przez Zamawiającego (Dyżurnego Dyrekcyjnego) i stosować się do jej poleceń.

Znak sprawy ZP/TP-8/231/2015

Wykonawca jest odpowiedzialny za kontakt z widzami oraz za utrzymanie porządku i spokoju podczas trwania spektaklu na obydwu scenach.

Osoby pełniące dyżur podczas spektaklu są odpowiedzialne za przyjmowanie od widzów kwiatów i wręczanie ich artystom.

Podczas dyżuru na Dużej Scenie pracuje 14 osób, w tym:

- 4 osoby w szatni;
- 3 osoby na dolnym foyer ;
- 2 osoby przy głównym wejściu
- 2 osoby na poziomie łóż teatralnych
- 3 osoby na balkonie

Podczas spektakli na Scenie Kameralnej dyżur pełnią 4 osoby, w tym:

- 1 osoba w szatni;
- 2 osoby na Widowni Sali
- 1 osoba przy wejściu do Teatru.

Do obowiązków osób pełniących dyżur należy w szczególności:

1) Osoby pełniące dyżur na sali są odpowiedzialne za:

- pomoc w znalezieniu i wskazanie widzom miejsca na widowni;
- aktywną sprzedaż programów i wydawnictw teatralnych;
- rozłożenie repertuarów i ulotek promocyjnych na wyznaczonych przez Zamawiającego miejscach;
- sprawdzenie swojego miejsca pracy i zgłoszenie ewentualnych usterek i uwag osobie pełniącej dyżur koordynatora; osoba pełniąca funkcję koordynatora jest zobowiązana do pisemnego lub e-mailowego raportowania Zamawiającemu tych zgłoszeń.
- sprawdzenie, bezpośrednio przed rozpoczęciem spektaklu, gdzie są wolne miejsca; osoby te są zobowiązane zaraz po rozpoczęciu spektaklu przekazać informacje o wolnych miejscach, osobie sprawdzającej bilety na wejściu do foyer;
- wprowadzanie spóźnionych widzów, na wcześniej sprawdzone wolne miejsca;
- pilnowanie podczas spektaklu, aby drzwi na widownię były cały czas zamknięte;
- monitorowanie podczas spektaklu, czy na Sali nie dzieje się nic niepokojącego oraz sprawdzanie czy nikt z widzów nie rejestruje spektaklu; w przypadku rejestrowania przez widzów spektaklu zwracanie im uwagi z prośbą/żądaniem zaprzestania wykonywania tej czynności.

Dyżur osoby obsługującej Salę kończy się w momencie opuszczenia widowni i foyer przez widzów.

2) Osoby pełniące dyżur na wejściach do Teatru są odpowiedzialne za:

- sprawdzenie biletów i pokierowanie widzów odpowiednio na parter, balkon i do właściwej łoży;
- rozłożenie repertuarów i ulotek promocyjnych na wyznaczonych przez Zamawiającego miejscach;
- sprawdzenie swojego miejsca pracy i zgłoszenie ewentualnych usterek i uwag osobie pełniącej dyżur koordynatora; osoba pełniąca funkcję koordynatora jest zobowiązana do pisemnego lub e-mailowego raportowania Zamawiającemu tego zgłoszenia.
- monitorowanie podczas spektaklu, czy w obrębie szatni i wejść na balkony nie dzieje się nic niepokojącego (m.in. kontrolowanie czy na balkony nie próbują dostać się niepowołane osoby lub osoby pod wpływem alkoholu);

Znak sprawy ZP/TP-8/231/2015

3) Osoby pełniące dyżur w szatni są odpowiedzialne za:

- przyjmowanie okryć od widzów, które rozpoczyna się godzinę przed spektaklem;
 - sprawdzenie swojego miejsca pracy i zgłoszenie ewentualnych usterek i uwag osobie pełniącej dyżur koordynatora; osoba pełniąca funkcję koordynatora jest zobowiązana do pisemnego lub e-mailowego raportowania Zamawiającemu tego zgłoszenia;
 - pilnowanie rzeczy pozostawionych w szatni przez widzów i podczas trwania dyżuru, nie pozostawianie szatni bez opieki;
 - zamykanie wejść do teatru po opuszczeniu go przez wszystkich widzów po spektaklu;
- Dyżur porządkowy osoby pełniącej dyżur w szatni, kończy się w momencie wydania wszystkich okryć z szatni i zamknięciu wejść do teatru.

Dodatkowy zakres czynności wykonywanych przez osoby obsługujące widownię na obydwu Scenach:

- Sprawdzenie stanu technicznego i czystości wszystkich pomieszczeń dostępnych dla widzów:
- zdjęcie pokrowców z foteli, sprawdzenie i włączenie oświetlenia, stanu foteli, mebli, lustra, kotary, działania zamków w drzwiach, stanu wyposażenia holi, otwarcie foyer, ustawienie foteli.
- sprawdzenie stanu i wyposażenia toalet, otwarcie dróg ewakuacyjnych, sprawdzenie czy nie są zastawione.
- wietrzenie widowni, ustalenie stanu wentylacji z obsługa techniczną (usterki powinny być zgłaszane bezpośrednio do pracowników technicznych Teatru).
- Ustawienie krzeseł w łóżach zgodnie z numeracją.
- Przekazanie sprzątającym uwag co i gdzie uzupełnić lub poprawić.
- Zdanie do portierni kluczy od pomieszczeń.
- W przypadku przedstawień z widownią zarówno na Dużej Scenie jak i na Scenie Kameralnej należy uzgodnić z rekwizytorami i strażakiem: ilość krzeseł dla widzów, ich rozmieszczenie, wejścia i wyjścia dla widzów.
- W przypadku „impresz obcych” uzgodnienie zakresu obsługi bezpośrednio z organizatorem - wynajmującym Teatr.
- Przy organizacji cateringu należy zapewnić dodatkowo dyżur zapewniający ochronę i bezpieczeństwo Teatru (palarnie, meble, wystrój i wyposażenie Teatru).

Realizowanie rozliczenia finansowego za świadczone usługi nastąpi na koniec miesiąca z Działem Administracyjnym i Księgowością Teatru.

Rozliczanie kolportażu wydawnictw i programów teatralnych nastąpi raportami na koniec miesiąca, z magazynem i księgowością Teatru.

Bezpośredni nadzór nad obsługą widowni podczas spektakli na obydwu scenach pełni Dyżurny Dyrekcyjny Teatru, ogólny nadzór- Dział Administracyjny, a nad całością Dyrektor Naczelny Teatru.