

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług obsługi Zwiedzających, wystaw (wystawa stała oraz wystawy czasowe) i pokazów oraz obsługa ekspozycji w siedzibie Muzeum Historii Fotografii im. Walerego Rzewuskiego w Krakowie przy ul. Rakowickiej 22A w Krakowie.

Podstawowe informacje o siedzibie Muzeum przy ul. Rakowickiej 22A w Krakowie

1. Budynek jest zlokalizowany na dz. nr 219/19 – pow. 2 940 m², 219/6 – pow. 3 520,00 m², wpisany do rejestru zabytków nieruchomości, pod numerem rejestru A-107/M.
2. Powierzchnia zabudowy budynku wynosi: 1 834,2 m².
3. Siedziba Muzeum Fotografii w Krakowie to centrum wystawienniczo-edukacyjne Muzeum Fotografii w Krakowie.
4. Budynek jest obiektem dwukondygnacyjnym + 1 kondygnacja podziemna, częściowo ogrodzony.
5. Usługa będzie świadczona według harmonogramu zapotrzebowania na osobogodziny.
6. Zamawiający szacuje, iż jego łączne zapotrzebowanie będzie wynosić około 16 075 godzin w tym:

- wystawa stała ok. 10 412 godzin

- wystawa czasowa ok. 3 980 godzin

- pokazy ok. 1 683 godzin

dodatkowo ok. 500 godzin realizowane **w ramach prawa opcji** co zostało szczegółowo opisane w projektowanych postanowienia umowy.

1. Usługa będąca przedmiotem zamówienia obejmuje zapewnienie Opiekunów ekspozycji:
 - wystawa stała - 4 osobowa obsada (z zastrzeżeniem zwiększenia obsady. Zamawiający zgłosi konieczność zwiększenia ilości osób z 24 godzinnym wyprzedzeniem);
 - wystawa czasowa – 2 osobowa obsada (z zastrzeżeniem zwiększenia obsady. Zamawiający zgłosi konieczność zwiększenia ilości osób z 24 godzinnym wyprzedzeniem);
 - pokazy - 1 osobowa obsada.
2. Ilość osób wykonujących usługę może zostać okresowo zmniejszona np. w zależności od udostępnionej Zwiedzającym ekspozycji, zwiększonego lub zmniejszonego ruchu Zwiedzających itp.

3. Zamawiający rozliczać się będzie jedynie za wykonane usługi i zastrzega sobie prawo do rezygnacji z części puli godzin, o których mowa powyżej. Z tytułu powyższego Wykonawcy nie będzie przysługiwało roszczenie lub wynagrodzenie za niewykonane usługi.

Zamawiający zwraca uwagę, iż Opiekunowie ekspozycji to osoby pierwszego kontaktu dla Odwiedzających Muzeum stąd cechować się muszą wysoką kulturą osobistą i uprzejmością przy powitaniu, informowaniu, zwracaniu uwagi oraz pożegnaniu gościa. Opiekunowie ekspozycji muszą przed rozpoczęciem wykonywania swoich obowiązków, poznać ekspozycję i program edukacyjny Muzeum (tak, aby szybko i krótko móc odpowiedzieć na zadawane w tym zakresie pytania), dokładną topografię budynku, (aby móc wskazać drogę zarówno np. do toalety jak i miejsca prezentacji nowych nabytków Muzeum), oraz pobliskie sklepy, przystanki, najbliższy bankomat czy restaurację. Opiekunowie ekspozycji wykonując swoje zadania w zakresie informacji i opieki nad Zwiedzającymi powinni zwracać szczególną uwagę na potrzeby osób starszych, dzieci, osób z niepełnosprawnością i w razie konieczności udzielać pomocy (np. przy obsłudze urządzeń).

4. Obsługa zwiedzających, ekspozycji i pokazów obejmie sześć dni w tygodniu w dniach:

wtorek, środa, czwartek, piątek w godz. od 10:00 – 18:00;

sobota, niedziela w godz. od 11:00 – 19:00.

Szczegółowy harmonogram dostarczany będzie do 20 dnia miesiąca poprzedzającego wykonanie z możliwością ich niewielkich modyfikacji w trakcie wykonywania Umowy.

Praca opiekunów ekspozycji:

- wystawy stałej rozpoczyna się 1 godzinę przed godziną udostępnienia ekspozycji dla Zwiedzających, a kończy 30 min. po zamknięciu ekspozycji dla Zwiedzających,
- wystawy czasowej rozpoczyna się **15 minut** przed godziną udostępnienia ekspozycji dla Zwiedzających, a kończy **15 minut** po zamknięciu ekspozycji dla Zwiedzających,
- pokazów rozpoczyna się 15 minut przed godziną udostępnienia ekspozycji dla Zwiedzających, a kończy 15 min. po zamknięciu ekspozycji dla Zwiedzających,

5. W godzinach przez otwarciem ekspozycji dla Zwiedzających Opiekunowie ekspozycji wykonują drobne prace porządkowe polegające na wycieraniu eksponatów, gablot itp. zgodnie z zaleceniami Głównego konserwatora w Muzeum oraz dokonują stosownych wpisów do książki ekspozycji
6. Przed wejściem Zwiedzających Opiekunowie ekspozycji uruchamiają wszelkie instalacje i sprzęty multimedialne znajdujące się na wystawie. Wybrana do tego rodzaju obowiązku osoba zostanie przeszkolona przez pracownika Działu Administracyjno-Prawnego Muzeum.

Szczegółowy zakres usługi:

1. obsługa Zwiedzających, wystaw i pokazów rozumiana jako:
 - merytoryczne udzielanie ogólnych informacji dot. funkcjonowania Muzeum;
 - merytoryczne udzielanie informacji dot. wystaw i pokazów (w tym rozmieszczenia eksponatów);
 - merytoryczne udzielanie informacji dot. Programu towarzyszącego ekspozycjom oraz programu edukacyjnego Muzeum;kontrola biletów, zaproszeń, kart wstępu i innych dokumentów uprawniających do wejścia na teren wystawy, pokazu) lub uprawniających do korzystania ze zniżki/ulgi.
2. merytoryczne przygotowanie do sprawowania obsługi Zwiedzających, w tym spotkania z kuratorami oraz specjalistami w Muzeum.
3. opieka nad eksponatami w wyznaczonych salach, w tym obserwacja eksponatów, stanu zachowania eksponatów na wystawach zgodnie z zaleceniami kuratorów i konserwatorów.
4. wykonywanie drobnych prac porządkowych polegających na przecieraniu eksponatów.
5. obserwacja Zwiedzających, w tym:
 - zwracanie uwagi na niestosowne zachowania Zwiedzających;
 - zwracanie uwagi na bezpieczeństwo eksponatów i ich bezpieczne oglądanie, zachowanie odstępów, niedotykanie elementów szczególnie wrażliwych itp.;
 - informowanie o zagrożeniach wynikających np. z nadmiernego napływu Zwiedzających;
 - niedopuszczanie do wstępu na teren Muzeum osób nieuprawnionych oraz osób, których stan lub zachowanie się mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób, obiektu lub zgromadzonych zbiorów.
6. przed otwarciem ekspozycji dla Zwiedzających oraz po jej zamknięciu udział w komisyjnym otwieraniu i zamykaniu sal wystawowych (w tym kontrola ilościowa i jakościowa eksponatów, kontrola zachowania stanu opisów informacyjnych, urządzeń ppoż., urządzeń multimedialnych) oraz odnotowywanie tych czynności w książce ekspozycji.
7. alarmowanie w przypadku zagrożenia osób i mienia.
8. monitorowanie i raportowanie odpowiednich pracowników Muzeum o wszelkich problemach występujących na terenie ekspozycji dot. eksponatów (np. niedziałające urządzenia multimedialne, uszkodzenie eksponatu) oraz innych problemach związanych z funkcjonowaniem wystawy lub infrastruktury sal ekspozycyjnych, a mających wpływ na bezpieczeństwo Zwiedzających.
9. przestrzeganie zasady konieczności pozostawiania, przez Zwiedzających, w szatni wierzchnich okryć, toreb, walizek, parasoli.
10. starannego wykonywania usług jak też dbałości o dobre imię Zamawiającego oraz zachowania najwyższego poziomu kultury przy obsłudze Zwiedzających.
11. nie wpuszczanie zwierząt do pomieszczeń wystaw i pokazów (wyjątek: zgodnie z prawem, psy przewodnickie mogą być wprowadzane do budynków publicznych, w tym do muzeów).

Osoby wykonujące usługę obsługi Zwiedzających, wystaw i pokazów muszą:

- 1) znać język angielski na poziomie minimum B2, Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
- 2) znać zasady udzielania pierwszej pomocy przedlekarskiej, co zostanie potwierdzone uczestnictwem w szkoleniu z tego zakresu;
- 3) znać przepisy bhp, co zostanie potwierdzone uczestnictwem w szkoleniu z tego zakresu;
- 4) współpracować z przedstawicielami firm zewnętrznych obsługujących Muzeum w zakresie punktu informacyjnego i sprzedaży biletów oraz sprawujących ochronę obiektu;
- 5) współpracować z pracownikami Muzeum w zakresie przygotowywania i prowadzenia badań publiczności;
- 6) zapoznania się i przestrzegania obowiązujących w Muzeum regulacji dotyczących obsługi ekspozycji, bezpieczeństwa, ochrony i ruchu muzealiów.

Dodatkowe umiejętności:

- 1) umiejętność obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami; udokumentowane odbyte szkolenia w zakresie komunikowania się i wsparcia w zwiedzaniu osób z niepełnosprawnościami stanowi jedno z kryteriów oceny ofert w ramach doświadczenia zespołu Wykonawcy;
- 2) dodatkowy język obcy (niemiecki, francuski, włoski, ukraiński lub rosyjski) w stopniu minimum B1, stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert w ramach doświadczenia zespołu;
- 3) umiejętność posługiwania się Polskim Językiem Migowym, stanowi dodatkowe kryterium oceny ofert w ramach doświadczenia zespołu.

UWAGA: kopie dokumentów potwierdzające odbyte szkolenia/kursy zostaną przekazane Zamawiającemu w terminie do 5 dni od dnia zawarcia Umowy).

Ubiór:

1) Wykonawca zobowiązany jest, aby Pracownicy obsługi Zwiedzających, wystaw i pokazów wykonywali swoją pracę w jednolitym, czystym i schludnym stroju:

- mężczyźni: biała, niebieska lub czarna koszula z długim rękawem, w okresie letnim krótki rękaw, ciemne długie spodnie, buty wizytowe, ciemny jednolity krawat, ciemna jednolita marynarka.

- kobiety: biała, niebieska lub czarna koszula z długim rękawem, w okresie letnim krótki rękaw, ciemna spódnica lub ciemne spodnie, buty wizytowe, jednolita apaszka, ciemny jednolity żakiet.