**Załącznik 1 - opis przedmiotu zamówienia**

**Do zamówienia ZS/03/2020**

**OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**: usługi związane z obsługą udostępniania wystaw i wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego osobom zwiedzającym

CPV dla usług z kategorii usług społecznych

92521100-0 Usługi wystawowe świadczone przez muzea

79956000-0 Usługi w zakresie organizacji targów i wystaw

[75124000-1](https://www.portalzp.pl/kody-cpv/szczegoly/uslugi-administracyjne-w-zakresie-rekreacji-kultury-i-religii-8550) Usługi administracyjne w zakresie rekreacji, kultury i religii

79714000-2 Usługi w zakresie nadzoru

**II. MIEJSCE:** usługa będzie świadczona w Zachęcie ­– Narodowej Galerii Sztuki, pl. Małachowskiego 3,

00-916 Warszawa

**III. HARMONOGRAM:**

przewiduje się średnio **830** (osiemset trzydzieści) godzin pracy miesięcznie , **9960** (przez 12 m-cy)

Usługa będzie świadczona, wg zapotrzebowania Zamawiającego i wg grafika sporządzonego przez Wykonawcę przedstawianego do akceptacji Zamawiającego, w godz. między 12.00 a 20.00:

 - ramy codziennego czasu pracy muszą gwarantować prawidłowe rozpoczęcie i zakończenie zadań w szczególności związanych z przygotowaniem do dyżuru i raportowaniem jego przebiegu

**Założenia co do dni i godzin udostepnienia galerii dla zwiedzających: z możliwością zmiany**

**Harmonogram pracy:**

- we wtorki, środy, piątki, soboty i niedziele,

- w dni świąteczne, w które galeria jest czynna dla zwiedzających (także w poniedziałek wielkanocny)

z wyłączeniem wybranych świąt, kiedy galeria jest zamknięta dla zwiedzających:

4.04.2021 (niedziela wielkanocna),

25.12.2021 (sobota, I dzień świąt)

**Założenia co do dni i godzin udostepnienia galerii dla zwiedzających w 2021 r– we czwartki wstęp wolny do galerii:**

1.01 - piątek – Nowy Rok czynne 14:00 – 20:00

6.01 - środa - Trzech Króli – 14:00-20:00

11.04 - Wielka Sobota czynne 12.00 - 20.00

4.04 - Niedziela wielkanocna- galeria nieczynna

1.05 - czynne 12.00 - 20.00

W maju - NOC MUZEÓW – czynne 12:00 – 19:00, od 19:00 do 1:00 wstęp wolny

1.11 - niedziela- 12:00-20:00

11.11 – galeria czynna 12:00 – 20:00

25.12 - I dzień świąt : sobota galeria nieczynna

26.12 - II dzień świąt : niedziela czynne 12.00 - 20.00

**IV. ZADANIA, KTÓRE OBEJMUJE USŁUGA**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługi związane z obsługą i udostępnianiem wystaw i wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego osobom zwiedzającym.
2. W szczególności przedmiot zamówienia obejmuje następujące czynności:
	1. Monitoring / obserwowanie stanu zachowania prac (w tym instalacji) na wystawach czasowych zgodnie z zaleceniami konserwatora i kuratora wystawy;
	2. Monitoring i raportowanie o stanie zachowania elementów scenograficznych i architektonicznych prezentowanych wystaw czasowych;
	3. Raportowanie o stanie zachowania prac (szczególnie instalacji, instalacji interaktywnych, prac, których użytkownicy doświadczają poprzez dotyk, manipulację itp.) i warunkach zabezpieczenia eksponatów na wystawach czasowych zgodnie z procedurą i wytycznymi Za mawiającego;
	4. Zapewnienie przez Wykonawcę bieżącego kontaktu między jego pracownikami świadczącymi usługę a wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego odpowiedzialnymi za: stan zachowania dzieł i aranżacji wystaw, infrastrukturę budynku, bezpieczeństwo zwiedzających w celu zagwarantowania sprawnego przepływu informacji, niezwłocznego reagowania na sytuacje problemowe i sytuacje zagrożenia zachowania stanu ekspozycji oraz bezpieczeństwa Zwiedzających. Ciągły kontakt w czasie pełnienia przez pracowników Wykonawcy dyżurów w instytucji Zamawiającego powinien być umożliwiony w formie:

– telefonicznej

- pocztą elektroniczną wraz z możliwością przesyłania materiałów zdjęciowych, np. dotyczących stanu zachowania prac z wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego.

* 1. Obserwacja, zbieranie informacji (prowadzenie rozmów, odnotowywanie opinii zwiedzających) dotyczących sposobu poruszania się i zachowania zwiedzających indywidualnych, grup zorganizowanych, grup zorganizowanych o specjalnych potrzebach (grup osób z dysfunkcjami motorycznymi, wzroku, słuchu i innymi) w zaproponowanej scenografii i architekturze ekspozycji czasowych w celu bieżącej weryfikacji:

- funkcjonalności wymienianych elementów dla użytkowników (publiczności) o zróżnicowanych możliwościach i potrzebach, szczególnie osób z dysfunkcjami (m.in. dotyczy to elementów takich jak: zaciemnienie sal, nietypowe ciągi komunikacyjne, nagłe zmiany oświetlenia i natężenia dźwięku, hałas, nietypowe podłoże}

- poziomu utrzymywanego bezpieczeństwa zarówno zwiedzających jak i eksponowanych na wystawie prac,

- poziomu przyjazności wymienionych elementów w ocenie użytkowników (publiczności) zróżnicowanych możliwościach i potrzebach, szczególnie osób z dysfunkcjami;

oraz raportowanie Zamawiającemu wniosków wynikających z poczynionych obserwacji.

* 1. Prowadzenie badań satysfakcji zwiedzających, poprzez opracowanie ankiety we współpracy z Zamawiającym, zapewnienie pozyskania informacji od zwiedzających, opracowanie pozyskanych informacji i sporządzenie raportów miesięcznych. **Zamawiający wymaga przeprowadzenia badania w grupie co najmniej 200 zwiedzających miesięcznie.**
	2. Raportowanie na podstawie zebranych informacji wymienionych w powyższym punkcie e) i f), w celu usprawnienia pracy galerii, ulepszenia sposobu udostępniania zbiorów i zwiększenia komfortu i bezpieczeństwa zwiedzania.
	3. Informowanie zwiedzających o możliwościach i sposobach zwiedzania wystaw czasowych z uwzględnieniem w szczególnym stopniu informacji i instrukcji dotyczących charakterystycznych dla ekspozycji sztuki współczesnej nieoczywistych lub nowych form uczestnictwa/ zwiedzania. Informowanie o sposobach zwiedzania w przypadku instalacji interaktywnych, prac artystycznych angażujących widza, a także prac artystycznych, które mogą swą formą zachęcać do interakcji, ale nie są do tego przeznaczone, będąc chronione konserwatorsko.
	4. Komunikowanie się ze zwiedzającymi, w tym turystami z zagranicy niemówiącymi w języku polskim i osobami z dysfunkcją wzroku lub słuchu w celu zapewnienia komfortowego i bezpiecznego zwiedzania zarówno zwiedzającym jak i eksponowanym pracom artystycznym. Przekazywanie informacji dotyczących:

- sposobów zwiedzania (indywidualnie, w grupach, z przewodnikiem)

- poruszania się po wystawie i po całej galerii

- usług i serwisów (edukacyjnych, księgarskich, przewodnickich, gastronomicznych) dla zwiedzających oferowanych przez Zamawiającego, uzupełniających wizytę w galerii.

* 1. Organizacja i monitorowanie sposobu zwiedzania wystaw czasowych z uwzględnieniem w szczególnym stopniu informacji i instrukcji dotyczących charakterystycznych dla ekspozycji sztuki współczesnej nieoczywistych lub nowych form uczestnictwa/ zwiedzania.
	2. Organizacja i monitorowanie zwiedzania wystaw czasowych z uwzględnieniem ograniczeń wstępu (jednocześnie przebywającej liczby osób w danej przestrzeni) na wystawy czasowe związanych z bezpieczeństwem eksponatów lub bezpieczeństwem i komfortem zwiedzających.
	3. Raportowanie stanu dostępności usług i serwisów oraz infrastruktury galerii dla publiczności do wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
	4. Organizacja i monitorowanie wydarzeń dla zwiedzających, szczególnie tymi, które dzieją się w przestrzeni ekspozycyjnej, oraz bieżące reagowanie na potrzeby uczestników wydarzeń —zapewnienie wsparcia organizacyjnego, uzupełnianie wszelkich informacji (w postaci drukowanej, wyświetlanej na ekranach, obecnych on-line) kierowanych do uczestników wydarzeń.
	5. Organizacja i monitorowanie wydarzeń sezonowych dla zwiedzających, które dzieją się programowo poza gmachem Galerii, w jego bliskim otoczeniu wiosna i latem, bieżące reagowanie na potrzeby uczestników wydarzeń — zapewnienie wsparcia organizacyjnego, uzupełnianie wszelkich informacji, wspieranie w montażu i demontażu lekkiej infrastruktury w postaci letnich mebli ogrodowych - siedzisk, leżaków dla publiczności
	6. Monitorowanie oznakowania informacyjnego galerii
	7. Bieżące prace porządkowe na terenie ekspozycji w celu zapewnienia bezpiecznego i komfortowego zwiedzania lub przebiegu wydarzeń towarzyszących wystawom
	8. Przestrzeganie zasad obsługi klienta przyjętych przez Zamawiającego;
	9. Przyjmowanie uwag i opinii publiczności na temat pracy Galerii i raportowanie ich do wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
	10. Dbanie o pozytywny wizerunek Zachęty w ramach wszystkich czynności wykonywanych na rzecz Zamawiającego;
	11. współpraca z firmą odpowiedzialną za dozór lub ochronę Zamawiającego w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia znajdującego się na obszarze wystaw lub wydarzeń.

**IV. OBOWIĄZKI I KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW WYKONUJĄCYCH USŁUGĘ**

1. Znajomość języka angielskiego w stopniu zaawansowanym w mowie i piśmie (poziom B2). Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
2. Co najmniej cztery osoby w zespole przeznaczonym do realizacji usługi powinny pracować w oparciu o umowę o pracę; Osoby te powinny stanowić wsparcie dla pozostałych osób współpracujących przy realizacji usługi
3. Wszystkie osoby skierowane do realizacji usługi powinny posiadać nie krótsze niż półroczne doświadczenie w realizacji tego typu usługi w instytucji kultury,
4. Wszystkie osoby skierowane do realizacji usługi muszą przejść szkolenie ECHOCAST lub równoważne organizowane przez NIMOZ.
5. posiadać estetyczny ubiór oraz identyfikatory osobiste;
6. Prezentować wysoki poziom kultury osobistej i kultury języka. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności,
7. znać zasady obsługi klienta,
8. mieć doświadczenie w pracy wymagającej bezpośredniego kontaktu i opieki nad grupami dzieci lub osób dorosłych, także niepełnosprawnych,
9. posiadać wysokie zdolności interpersonalne,
10. posiadać podstawową wiedzę o sztuce współczesnej i zabezpieczaniu jej stanu zachowania, Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku;
11. posiadać wykształcenie wyższe – licencjat, kierunek: nauki społeczne, humanistyczne, szkoły artystyczne.