

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi pn. **Świadczenie usług przewodnickich dla zorganizowanych grup oraz turystów indywidualnych na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku.**

1. Świadczenie usługi przewodnickiej na terenie MZM winno odbywać się zgodnie z wyznaczoną przez Zamawiającego trasą i kierunkiem:
 - wystawy czynne są w godz. 10.00 – 15.00, a tereny zamkowe do godziny 16.00;
 - w poniedziałki zwiedzanie odbywa się po wyznaczonych terenach Muzeum Zamkowego w Malborku w godzinach od 10.00 do 16.00.
2. Zwiedzanie Muzeum w dniach zamknięcia wystaw, Wykonawca winien wykonać usługę trasą na której dostępne są: tereny Przedzamcza (Wał von Plauena), Zamku Niskiego oraz Średniego ze średniowiecznym piecem grzewczym, dziedziniec Zamku Wysokiego, Sala Kapitulna (w sezonie letnim, w godzinach otwarcia wieży), celę Witold, krużganki, Gdanisko, tarasy, kaplica grzebalna Wielkich Mistrzów, cmentarz konwentualny, ogród Wielkich Mistrzów, piwnice skrzydła zachodniego Zamku Średniego.
3. W dniach: 01 stycznia, Niedziela Wielkanocna, 01 listopada, 25 grudnia, Muzeum jest nieczynne. W dniach: 06 stycznia (Trzech Króli), w Wielką Sobotę, 11 listopada, 24 grudnia, 31 grudnia, czynne są tereny zamkowe.
4. **Turyści indywidualni** proszeni są (po wykupieniu biletów wstępu) o oczekiwanie na przewodnika. Wykonawca winien organizować oczekiwanie turystów w wyznaczonym przez Zamawiającego „Punkcie zbiórki turystów indywidualnych” w ten sposób, by tworzyć grupy **do 40 osób** w czasie oczekiwania nie dłuższym **30 minut**. Do obowiązków Wykonawcy należy dbałość o to, by **wszyscy** turyści oczekujący na zwiedzanie a przebywający na terenie recepcyjnym kas zamkowych (również poczekalni), byli poinformowani o wyruszającej aktualnie grupie zwiedzających.
5. Liczebność **zorganizowanej grupy turystów** wchodzącej do zamku z jednym przewodnikiem nie może przekraczać **50 osób**. Liczniejsze grupy muszą się podzielić na mniejsze i wykupić dodatkową usługę przewodnicką.
6. Zwiedzanie Muzeum od wtorku do niedzieli, winien Wykonawca przeprowadzić (w miarę dostępności) następującą trasą: „Punkt zbiórki turysty indywidualnego”, tereny Zamku Niskiego, Brama Główna, Dziedziniec Zamku Średniego, pomieszczenia Infirmarii, strychy Skrzydła Zachodniego, Wielki Refektarz, Pałac Wielkich Mistrzów, Kancelaria Wielkich Mistrzów, Skrzydło Wschodnie Zamku Średniego, tarasy Zamku Wysokiego z kaplicą grzebalną, cmentarzem i ogrodem, dziedziniec Zamku Wysokiego, pomieszczenia przyziemia Zamku Wysokiego, krużganki, Kapitularz, Komnatki, Gdanisko, Dormitoria, Kościół Najświętszej Marii Panny, Sala Dwukominowa, Refektarz Konwentu, Izba Konwentu, oraz aktualnie dostępne wystawy czasowe.

7. Usługa przewodnicka winna być wykonywana przez osoby władających biegle językami: polskim, niemieckim, angielskim, rosyjskim, francuskim, włoskim, hiszpańskim, czeskim, ukraińskim i szwedzkim.
W szczególności Wykonawca powinien zapewnić nie mniej niż 200 przewodników w języku polskim, w tym nie mniej niż:
- w j. niemieckim: 30 przewodników
 - w j. angielskim: 20 przewodników
 - w j. rosyjskim: 10 przewodników
 - w j. francuskim: 5 przewodników
 - w j. włoskim: 3 przewodników
 - w j. hiszpańskim: 3 przewodnik
 - w j. czeskim: 1 przewodnik
 - w j. ukraińskim: 1 przewodnik
 - w j. szwedzkim: 1 przewodnik
- Ponadto Wykonawca zatrudni na umowę o pracę, minimum jedną osobę do administracyjnej obsługi wykonywanych usług.
8. Wykonawca winien przeprowadzać usługę w **sposób płynny, zapewniający ciągłość świadczenia usługi** w dniach i godzinach wyznaczonych przez Zamawiającego: w godzinach 10.00. – 16.00. siedem dni w tygodniu.
9. Rzeczywisty czas oprowadzania nie może być krótszy niż 3,5 godziny w przypadku zwiedzania wystaw (wtorek – niedziela) i 1,5 godziny w przypadku zwiedzania terenów zamkowych (poniedziałek), chyba że skrócenie oprowadzenia następuje na wyraźne życzenie zwiedzających.
10. Rezerwacja grup zorganizowanych odbywać się będzie za pośrednictwem kasy biletowej Muzeum Zamkowego w Malborku.
11. Zamawiający dostarczy Wykonawcy w określony dzień tygodnia, wykaz przyjętych rezerwacji na okres tygodnia.
12. Wykonawca wyznaczy Koordynatorów w poszczególnych grupach językowych:
- a) język polski
 - b) język niemiecki
 - c) język rosyjski
 - d) język angielski i języki pozostałe
- w ten sposób, że poda ich imię, nazwisko oraz numer kontaktowy.
Zadaniem Koordynatorów będzie przyjmowanie informacji od Zamawiającego o aktualnym zapotrzebowaniu na usługę przewodnicką oraz zapewnienie warunków do jej niezwłocznego wykonania.
Pracownicy muzealnej kasy, będą kontaktować się pod wskazany numer telefonu, zgłaszając tym samym zapotrzebowanie na przewodnika. Informacja telefoniczna jest wystarczającym i wiążącym warunkiem zgłoszenia zapotrzebowania na usługę przewodnicką dla grup zorganizowanych (przez cały rok) oraz turystów indywidualnych (poza sezonem). W sezonie, grupy turystów indywidualnych formowane są przez Wykonawcę.
13. Wykonawca zobowiązany jest do dwukrotnego w ciągu wykonywania usługi, nieodpłatnego wykonania usługi przewodnickiej na rzecz Zamawiającego, przez każdego ze zgłoszonych przewodników.

14. Niezapewnienie płynności wykonania usługi przewodnickiej przez Wykonawcę (brak przewodników), skutkować będzie nałożeniem kary umownej.
15. Zamawiający ma prawo kontrolować wykonywanie obsługi przewodnickiej oraz wydawać wiążące zalecenia w tym zakresie.
Praca przewodników będzie na bieżąco monitorowana przez pracowników merytorycznych MZM. Uwagi dotyczące pracy przewodników będą wymieniane drogą elektroniczną za potwierdzeniem. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nienależytego wykonywania obowiązków przez przewodnika, Wykonawca zobowiązany jest na żądanie Zamawiającego dokonać zmiany osób wskazanych w Załączniku nr 3 w terminie wskazanym w umowie.
16. Przewodnik powinien mieć w czasie oprowadzenia schludny strój, identyfikator i w kontaktach ze zwiedzającymi zachowywać wysoki poziom kultury osobistej.
17. Do realizacji niniejszego zamówienia Wykonawca zapewni przewodnikom wykonującym przedmiot umowy, imienne identyfikatory, o treści i formie zatwierdzonej przez Zamawiającego, które winny być przez nich noszone w widocznym miejscu.
18. Zamawiający zastrzega sobie możliwość oprowadzania grup zorganizowanych i osób indywidualnych przez pracowników merytorycznych MZM.

*Opracował:
Tomasz Bogdanowicz*

*Kierownik Działu Edukacji
Wrzesień 2017 r.*