

Załącznik nr 3 do Regulaminu

Opis przedmiotu zamówienia

Opis zamówienia i Zamawiającego

1. Opis zamówienia

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest kompleksowa obsługa osób zwiedzających Muzeum Fotografii w Krakowie (dalej jako Zamawiający/Muzeum/MuFo) – budynek MuFo przy ul. Józefitów 16.

Dążąc do najwyższej jakości obsługi osób zwiedzających, Zamawiający zamierza skupić szereg powiązanych ze sobą działań w ręku jednego profesjonalnego podmiotu. Dzięki temu Zamawiający planuje uzyskać spójną obsługę w kilku, zazębiających się dziedzinach swojej działalności. Zamawiający uważa, że jednolita i profesjonalna obsługa zwiedzających, wpłynie pozytywnie na wizerunek Zamawiającego.

Ponadto Zamawiającemu zależy na jasnych i niezmiennych zasadach współpracy przez dłuższy czas, co pozwoli na zebranie właściwych doświadczeń oraz uniknięcie ewentualnych problemów związanych ze zmianami podmiotu obsługującego zwiedzających.

Zamawiający, jako instytucja kultury liczy na odpowiednio wysoki poziom świadczenia usług przez Wykonawcę. Zamawiający będzie wymagał dokładania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest:

- Prowadzenie sprzedaży biletów do siedziby MuFo przy ul. Józefitów 16, oraz oferowanych przez Muzeum usług, wg. ustanowionego przez Muzeum cennika; oraz prowadzenie i przekazywanie do Muzeum danych statystycznych związanych z liczbą sprzedanych biletów oraz profilem zwiedzających;
- Prowadzenie w powierzonym punkcie sprzedaży wyselekcjonowanej oferty książek i gadżetów z oferty Muzeum.
- Prowadzenie punktu informacyjnego Muzeum informującego zwiedzających zarówno o wystawach i wydarzeniach organizowanych przez Muzeum, możliwości zwiedzania poszczególnych siedzib Muzeum, jak i o cenniku, regulaminie zwiedzania, planie budynku (wystawy, toalety, szatnia, itd.); eksponowanie materiałów promocyjno-informacyjnych Muzeum (ulotek, zaproszeń, plakatów, itd.);
- Obsługa szatni dla zwiedzających indywidualnie (grupy zorganizowane będą korzystały z szatni bezobsługowej);
- Prowadzenie rezerwacji, również w formie elektronicznego systemu rezerwacji;
- Prowadzenie sprzedaży stacjonarnej w dniach i godzinach otwarcia Muzeum dla publiczności, czyli od poniedziałku do środy w godzinach od 9:00 do 17:00 oraz od czwartku do soboty w godzinach od 11:00 do 19:00

Zamawiający przewiduje stałe miesięczne wynagrodzenie dla Wykonawcy z tytułu prowadzonej sprzedaży i obsługi.

2. Informacje o Zamawiającym

Muzeum Fotografii w Krakowie (w treści dokumentacji przetargu: **Zamawiający/Muzeum/MuFo**) jest samorządową instytucją kultury wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury, dla których organizatorem jest Gmina Miejska Kraków, w księdze nr V/II. Obiekt w którym świadczony będzie przedmiot niniejszego zamówienia jest własnością Muzeum.

Obiekt MuFo przy ul. Józefitów 16 zostanie otwarty i udostępniony publiczności po zakończeniu projektu inwestycyjnego: „Modernizacja i adaptacja zabytkowej siedziby Muzeum Historii Fotografii im. Walerego Rzewuskiego w Krakowie na potrzeby utworzenia Centrum Magazynowo-Konserwatorskiego i Digitalizacyjnego oraz Badawczego”. Jest to przestrzeń otwarta dla widzów zajmujących się różnymi aspektami medium fotograficznego. Ambicją Muzeum jest stanie się żywym, wyraźnie zaznaczonym na mapie Polski i Europy ośrodkiem zajmującym się w pierwszej kolejności obrazem fotograficznym. Szeroka perspektywa badawcza oraz edukacyjna są podstawowymi kontekstami określającymi charakter funkcjonowania tego obiektu. Budynek mieści Magazyny zbiorów, Pracownię konserwatorską, digitalizacyjną oraz biura pracowników Działu Inwentarzy oraz Działu Fotografii i Techniki Fotograficznej. Wszystkie te przestrzenie mają charakter studyjny i będą udostępniane publiczności w ramach ścieżki zwiedzania przybliżającej funkcjonowanie instytucji muzealnej „od kuchni”. Udostępnianie obiektu publiczności odbywać się będzie wyłącznie przy udziale przewodników w ramach oprowadzań o stałych godzinach, na podstawie wcześniejszych rezerwacji, lub oprowadzań dla grup zorganizowanych po wcześniejszym potwierdzeniu terminów. Oprócz ścieżki zwiedzania w budynku MuFo przy ul. Józefitów 16 odbywać się będą: warsztaty, lekcje muzealne i inne biletowane wydarzenia. Przewidywany harmonogram działania obiektu:

Poniedziałek-środa

Godziny otwarcia: 9.00-17.00

9.00-11.30 – rezerwacja dla grup zorganizowanych (szkół, przedszkoli) chcących skorzystać z oferty lekcji i warsztatów

11.30-12.30 – oprowadzanie na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych (z wizytą w pracowni konserwacji i możliwością rozmowy z jej pracownikami)

12.00-14.00 – rezerwacja na warsztaty lub grupy zorganizowane chcące skorzystać z usługi przewodnickiej

15.00-16.00 – oprowadzanie na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych

16.00-17.00 – oprowadzanie na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych

Czwartek-sobota

Godziny otwarcia: 11.00-19.00

11.00-12.00 – oprowadzanie na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych

12.00-14.00 – rezerwacja na warsztaty lub grupy zorganizowane chcące skorzystać z usługi przewodnickiej

15.00-16.30 – oprowadzanie połączone z „czymś wyjątkowym” (np. zaglądnięcie do wyjątkowego miejsca, mini warsztat) na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych

17.30-18.30 – oprowadzanie na zapisy dla zgłaszających się osób indywidualnych

Od Wykonawcy oczekuje się ścisłej współpracy z Muzeum w związku z użytkowaniem części wspólnych oraz opracowanie oferty stosownej do funkcji całego obiektu i otoczenia jaką jest działalność kulturalna prowadzona przez Muzeum Fotografii w Krakowie.

Wykonawca zobowiązany będzie rozpocząć działalność od drugiej połowy października 2020. O szczegółowym terminie rozpoczęcia świadczenia usługi Muzeum poinformuje z co najmniej 10 dniowym wyprzedzeniem.

Część obiektu, gdzie ma być prowadzony punkt sprzedaży biletów i wydawnictw, którą Zamawiający zamierza udostępnić Wykonawcy składa się z przestrzeni otwartej na hol przy głównym wejściu do budynku MuFo na poziomie „0”.

W budynku przy ul. Józefitów 16, przewidywana roczna frekwencja wynosi: ok. 12000 osób. Powyższa frekwencja stanowi **sumę wejść na ścieżkę zwiedzania**, zawiera wszystkie rodzaje wejść, w tym wejścia za złotówkę, bilety ulgowe, grupowe, rodzinne i inne niżkowe, nie jest zatem jednoznaczne z liczbą zwiedzających.

Zamawiający nie gwarantuje utrzymania frekwencji na ww. poziomie, **Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić ryzyko związane z odmienną niż podana frekwencją przy ustalaniu możliwości wykonania przedmiotu Umowy.**

Dalsze informacje na temat Zamawiającego można znaleźć na stronie internetowej: www.mhf.krakow.pl

I. Zakres 1 – prowadzenie punktu informacyjnego i sprzedaży biletów

1. Opis zakresu

Głównym zadaniem Wykonawcy jest udostępnienie informacji muzealnej dla zwiedzających, osób spoza Krakowa, turystów zagranicznych, jak również mieszkańców, bywalców muzeów, osób zainteresowanych życiem kulturalnym miasta.

Wykonawca ma zapewnić informacje przydatne dla turystów tj. informacje na temat Muzeum, wydarzeń muzealnych, dystrybucję planów miasta, informacje na temat wydarzeń kulturalnych miasta, umożliwić zakup biletów.

Prowadzenie punktu sprzedaży publikacji Muzeum spełniać ma także funkcje reklamowe Zamawiającego, poprzez wystawianie materiałów takich jak plakaty, ulotki, foldery informujące m.in. o Zamawiającym, prowadzonych wystawach i innych wydarzeniach, również tych odbywających się w innym oddziale Muzeum.

Osoby obsługujące punkt sprzedaży biletów i publikacji są zobowiązane do współpracy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego, odpowiedzialnymi za obsługę zwiedzania, w szczególności do stosowania się do wytycznych odnośnie limitów ilości biletów sprzedawanych na daną wystawę, w razie zaistnienia konieczności ograniczenia ruchu zwiedzających, np. z przyczyn bezpieczeństwa lub zobowiązań umownych Zamawiającego.

2. Lokalizacja punktu sprzedaży biletów i publikacji

Wykonawca będzie prowadził punkt sprzedaży biletów i publikacji w budynku MuFo przy ul. Józefitów 16 w Krakowie.

Zamawiający informuje, że posiada ponadto dwie lokalizacje, w tym

- otwarty dla publiczności budynek d. Strzelnicy przy ul. Królowej Jadwigi 220, w którym, w chwili obecnej prowadzona jest działalność programowa Muzeum (wystawa stała, wystawy czasowe, wydarzenia, sprzedaż gadżetów i wydawnictw);
- obecnie zamknięty dla publiczności budynek d. Zbrojowni przy ul. Rakowickiej 22, dedykowany na główną siedzibę Muzeum z nową wystawą główną, wystawami czasowymi, biblioteką, księgarnią, przestrzeniami edukacyjnymi (planowane otwarcie: 2021).

Zainteresowani Wykonawcy mogą obejrzeć miejsce realizacji umowy po wcześniejszym umówieniu wizji lokalnej z pracownikiem Muzeum (kontakt e-mail: bartosz.flak@mufo.krakow.pl).

3. Zadania realizowane przez Wykonawcę

Wykonawca będzie oferował następujące usługi:

a) Udzielanie informacji

Wykonawca będzie udzielał informacji zwiedzającym poprzez osobisty kontakt co najmniej w następującym zakresie:

- i. informacje odnośnie aktualnych numerów telefonów/adresu Zamawiającego, jak również innych Instytucji Kultury działających na obszarze powiatu m. Kraków,
- ii. informacje turystyczne – podstawowe informacje odnośnie najważniejszych zabytków znajdujących się na terenie m. Kraków;
- iii. informacje o wystawach prowadzonych przez Zamawiającego – informacje dni otwarcia, zamknięcia, informacje na temat wystaw stałych i czasowych, opłaty, dni wolne od opłat – dotyczy wszystkich udostępnianych budynków Muzeum;
- iv. informacje na temat zamknięcia Muzeum, dni nieczynnych – dotyczy wszystkich udostępnianych budynków Muzeum;
- v. informacje na temat wydarzeń dodatkowych organizowanych przez Muzeum np. edukacja, wernisaż itd. – dotyczy wszystkich udostępnianych budynków Muzeum;
- vi. ogólne informacje na temat zbiorów i kolekcji Zamawiającego;
- vii. udzielanie podstawowej informacji pomocnej w zwiedzaniu przez osoby niepełnosprawne jak i w poruszaniu się po Krakowie osób o różnych rodzajach niepełnosprawności.

Wykonawca zobowiązany jest do aktualizowania udostępnianych informacji oraz zapewnienia, aby każda osoba obsługująca zwiedzających była w stanie udzielić ww. informacji.

Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania w niezbędnym zakresie w pozyskiwaniu ww. informacji, w drodze odpowiedzi na pytania Wykonawcy. Dokładny sposób współpracy strony ustalą w drodze roboczej.

b) Sprzedaż i rezerwacja biletów

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia sprzedaży wszystkich typów biletów wstępu i usług, w tym m.in. biletów indywidualnych, grupowych, karnetów, kart lojalnościowych, żetonów okazjonalnych, biletów na wydarzenia specjalne, lekcji muzealnych, warsztatów muzealnych i innych zajęć edukacyjnych oraz usług przewodnickich wraz z możliwością zakupu w przedsprzedaży.

Wykonawca zobowiązany jest do sprzedaży biletów z uwzględnieniem szczególnych wymogów Zamawiającego odnośnie np. limitu wejść na dane wydarzenie lub oprowadzanie w ramach ścieżki zwiedzania. Zamawiający będzie informował w trybie roboczym Wykonawcę o ww. wymogach. W sytuacji istnienia limitów Wykonawca zobowiązany jest informować zwiedzających osobiście, także z wyprzedzeniem (np. w razie formowania się kolejki zwiedzających, która może przekroczyć dany limit). W takich przypadkach Wykonawca zapewni szczególne współdziałanie osób obsługujących z osobami wskazanymi przez Zamawiającego, odpowiedzialnymi za obsługę zwiedzania.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do sprzedaży biletów przy uwzględnieniu danych z systemu rezerwacji biletów, wprowadzonego w ramach realizacji niniejszego Zakresu, patrz ust. 4 poniżej. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest uwzględniać fakt dokonywania rezerwacji, zwłaszcza pod kątem istnienia limitów wejść na dane oprowadzanie/wydarzenie.

Zamawiający dopuszcza obsługę biletów zakupionych za pomocą innych systemów sprzedaży biletów w tym m.in. sprzedaż internetowa jak i systemów zniżkowych honorowanych przez Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do obsługi programu lojalnościowego zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, jeżeli taki program zostanie wprowadzony przez Zamawiającego w trakcie wykonywania zamówienia.

Na podstawie wystawionego pełnomocnictwa Wykonawca upoważniony będzie także do wystawiania faktur VAT w imieniu i na rzecz Zamawiającego.

Wykonawca bierze całkowitą odpowiedzialność za prawidłową pracę na kasach fiskalnych z zastosowaniem odpowiednich kodów towarów i usług wprowadzonych do pamięci kasy i stawki podatku VAT.

Wykonawca prowadzi i przekazuje Muzeum dane statystyczne związane z liczbą sprzedanych biletów oraz profilem zwiedzających.

Sprzedaż biletów odbywać się będzie zgodnie z następującą procedurą:

- i. Wykonawca sprzedaje bilety wstępu w postaci wydruków z kasy fiskalnej lub drukarki fiskalnej należącej do Wykonawcy (paragonów), potwierdzających zakup danej ilości i rodzajów biletów.
- ii. Wykonawca jest odpowiedzialny za prawidłowe wystawienie biletów, w tym za weryfikację uprawnień do zniżek lub zakupu biletu określonego rodzaju (np.

grupowego), zgodnie z regulaminem obowiązującym u Zamawiającego, wystawienie właściwej ilości biletów oraz za pobranie właściwej kwoty tytułem ceny biletów.

- iii. Wykonawca może sprzedawać bilety wstępu wyłącznie po cenie ustalonej przez Zamawiającego (z uwzględnieniem podziału biletów na rodzaje).
- iv. Oryginał paragonu Wykonawca będzie wręczał kupującemu.
- v. Jak wskazano w pkt. i. powyżej, biletem wstępu jest zawsze paragon fiskalny. Zamawiający może jednak przekazać Wykonawcy druki biletowe w celach promocyjnych – druki takie wydawane będą obok biletów w postaci paragonu i mają charakter wyłącznie promocyjny, nie uprawniają w odłączeniu od paragonu do wejścia do Muzeum. Wykonawca jest zobowiązany do ich rozdawania zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego. Druki biletowe rozliczane będą ilościowo.

Wykonawca jest zobowiązany obsługiwać osoby posiadające rezerwację biletów poza kolejnością.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia rezerwacji biletów dla grup i osób indywidualnych. W punkcie sprzedaży biletów i publikacji powinno być możliwe dokonanie rezerwacji na wystawy/wydarzenia organizowane przez Zamawiającego

Rezerwacja obejmuje co najmniej następujące usługi lub wydarzenia oferowane przez Zamawiającego:

- a. lekcje muzealne (dla grup szkolnych i in. grup dzieci i młodzieży);
- b. serwis przewodnicki, czyli oprowadzania z przewodnikiem w języku polskim i językach obcych – przede wszystkim w j. angielskim dla grup szkolnych, innych grup oraz odbiorców indywidualnych;
- c. warsztaty weekendowe dla dzieci i rodziców;
- d. inne warsztaty i imprezy wymagające rezerwacji.

System rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest szczegółowo uzgodnić z Zamawiającym. Wykonawca prowadząc muzealny punkt sprzedaży biletów i publikacji zobowiązany jest stosować wszystkie wymogi w zakresie ochrony danych osobowych określone przepisami prawa.

c) Udostępnianie materiałów Zamawiającego

Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania materiałów dostarczonych przez Zamawiającego – w tym m.in. ulotki, druki informacyjne, mapy oraz do współpracy w promocji Zamawiającego poprzez wywieszanie materiałów w przestrzeni punktu sprzedaży biletów i publikacji i jej bezpośrednim otoczeniu.

Wykonawca zobowiązany jest dbać, aby ww. materiały były wyeksponowane w miejscu umożliwiającym ich pobranie przez zwiedzających. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania ilości udostępnianych materiałów i informowania Zamawiającego o ewentualnym wyczerpywaniu się nakładów poszczególnych materiałów z odpowiednim wyprzedzeniem.

d) Zbieranie danych statystycznych

Wykonawca zapewni także przekazywanie Zamawiającemu danych statystycznych dot. frekwencji. Dane te obejmować będą co najmniej:

- i. ilość wejść biletowanych wg kategorii biletu (w oparciu o rozliczenia biletów;
- ii. ilość wejść na ścieżkę zwiedzania lub wydarzenia organizowane przez Zamawiającego, w tym wejścia na wydarzenia edukacyjne – lekcje, warsztaty, oprowadzania itp.);
- iii. podział wejść na zwiedzających zagranicznych i krajowych.

Dane statystyczne Wykonawca będzie zbierał także na podstawie informacji uzyskanych od pracowników muzeum (dotyczy w szczególności wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego).

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany powyższych kategorii danych lub ich uzupełnienia w trakcie wykonywania umowy, w zakresie zbieżnym z wyżej podanymi.

Powyższe dane statystyczne Wykonawca obowiązany jest przekazywać Zamawiającemu raz w miesiącu do drugiego dnia roboczego po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego do godziny 14.00.

Wykonawca zobowiązany jest także do okazjonalnego raportowania dot. frekwencji i sprzedaży biletów na polecenie upoważnionych pracowników Zamawiającego.

W razie wprowadzenia systemu zbierania danych statystycznych przez Zamawiającego, Wykonawca będzie wykonywał niniejszy zakres poprzez wprowadzanie danych do systemu statystycznego.

e) Przyjmowanie reklamacji, wniosków lub skarg zwiedzających

Wykonawca będzie przyjmował reklamacje, wnioski lub skargi zwiedzających – w razie potrzeby w formie pisemnej i przekazywał je Zamawiającemu. Wykonawca przekaże osobie składającej ww. oświadczenie o sposobie uzyskania informacji odnośnie załatwienia danej sprawy, w szczególności, w miarę sposobności, pozyska dane kontaktowe.

f) Obsługa szatni dla zwiedzających indywidualnie

Wykonawca będzie obsługiwał punkt odbioru i wydania odzieży wierzchniej przeznaczony dla gości Muzeum oraz zwiedzających indywidualnie, zlokalizowany w przestrzeni realizacji przedmiotu zamówienia (szafa drewniana z drzwiami przesuwными wyposażona w 30 wieszaków). Grupy zorganizowane będą korzystały z szatni bezobsługowej.

4. Zapewnienie systemu obsługującego system rezerwacji biletów

Wykonawca w ramach prowadzenia sprzedaży może wprowadzić oprogramowanie komputerowe do obsługi systemu rezerwacji biletów oraz wykorzystywać je do obsługi widza, jednak nie stanowi to bezwzględnego wymogu ze strony Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza do prowadzenia systemu rezerwacji biletów i usług przez

Wykonawcę na bazie obsługi mailowych i telefonicznych rezerwacji oraz potwierdzaniu ich u pracowników Muzeum odpowiedzialnych za daną rezerwację (oprowadzanie, lekcja muzealna, warsztaty itd.)

Wykonawca odpowiedzialny jest za właściwe użytkowanie systemu sprzedaży biletów, w tym za właściwe dokonywanie rezerwacji, wprowadzanie ilości sprzedanych biletów. W szczególności Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie straty poniesione przez Zamawiającego wynikłe z konieczności anulowania rezerwacji lub zwrotu sprzedanych biletów związanych z niewłaściwym wykonywaniem zobowiązań ciążących na Wykonawcy.

Wykonawca we własnym zakresie zapewni należyłą ochronę danych osobowych uzyskanych w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia zgodnie ze specyfiką Zamawiającego i obowiązującymi go przepisami prawa, w szczególności Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z osobą odpowiedzialną u Zamawiającego za ochronę danych osobowych i wykonywanie jego wskazań w zakresie ochrony danych.

Wykonawca zapewni obsługę dzwoniących klientów stosując się do wysokich standardów poziomu obsługi, kultury oraz uprzejmości.

Wykonawca zapewni przesyłanie udzielanych przez siebie odpowiedzi każdorazowo do ukrytej wiadomości (tzw. UDW) na skrzynkę poczty elektronicznej Zamawiającego.

Wskazany adres będzie przeznaczony do komunikacji między Wykonawcą a Zamawiającym w zakresie wskazanym w niniejszym paragrafie. Wykonawca powinien dbać o niewskazywanie ww. adresu jako adresu do korespondencji osobom trzecim.

5. Zasady rozliczenia sprzedaży biletów

a) Obowiązki Wykonawcy:

- i. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia ewidencji sprzedaży i rejestracji sprzedaży biletów w imieniu i na rzecz Zamawiającego przy zastosowaniu własnej kasy fiskalnej.
- ii. Wykonawca będzie miał obowiązek prowadzenia ewidencji sprzedaży na rzecz i w imieniu Zamawiającego. Zatem prowadzona przez Wykonawcę dokumentacja musi umożliwiać zidentyfikowanie dokonanych transakcji i przypisanie im konkretnych dokumentów, tak by nie doprowadzić do błędnego, np. podwójnego opodatkowania tej samej transakcji na podstawie dwóch dowodów sprzedaży – faktury i paragonu.
- iii. Wykonawca będzie sporządzał raporty fiskalne dobowe po zakończeniu sprzedaży za dany dzień, nie później niż przed dokonaniem pierwszej sprzedaży w dniu następnym.
- iv. Wykonawca będzie sporządzał raporty okresowe (miesięczne) po zakończeniu sprzedaży za dany miesiąc w terminie do 2-go dnia roboczego miesiąca następującego po danym miesiącu.
- v. Kopie raportów dobowych oraz raportu miesięcznego będą przekazywane Zamawiającemu do 2-go dnia roboczego kolejnego miesiąca lub wcześniej na żądanie Zamawiającego w przypadku raportu dobowego.
- vi. **Naruszenie obowiązku właściwego sporządzenia fiskalnych raportów dobowych i miesięcznych oraz ich przekazywania Zamawiającemu stanowić będzie istotne naruszenie zobowiązań będących po stronie Wykonawcy.**

- vii. Wykonawca jest odpowiedzialny za ewentualne szkody poniesione przez Zamawiającego wskutek niewykonania obowiązku terminowego sporządzenia fiskalnego raportu dobowego lub miesięcznego.
- viii. Wykonawca będzie zobowiązany do przechowywania kopii dokumentów kasowych przez okres wymagany w art. 112, zgodnie z warunkami określonymi w ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.
- ix. Fiskalny raport dobowy i miesięczny powinien być sporządzony w sposób odpowiadający wymogom przepisów prawa i zawierać wszelkie wymagane przepisami prawa informacje. Ponadto powinien być sporządzony w sposób na tyle szczegółowy, aby było możliwe rozróżnienie poszczególnych usług świadczonych przez Wykonawcę.
- x. W celu rozliczenia sprzedanych biletów Wykonawca będzie sporządzał protokół/raport sprzedaży z którego będzie wynikać kiedy, ile i za jaką kwotę zostały sprzedane bilety, z wyróżnieniem wartości netto, VAT i brutto za sprzedane bilety. Niniejszy raport będzie przekazywany zamawiającemu do 2-go dnia roboczego kolejnego miesiąca.
- xi.

b) Sporządzenie rozliczeń ilościowych i wartościowych

Na podstawie raportów dziennych wykonawca jest zobowiązany do sporządzenia miesięcznego rozliczenia ilościowego i wartościowego sprzedanych biletów. Rozliczenie powinno także zawierać informację o sprzedanych biletach w podziale na następujące kategorie:

- i. Normalne,
- ii. Ulgowe,
- iii. Grupowe,
- iv. Rodzinne i edukacyjne
- v. Inne rodzaje biletów niż ww. w tym w szczególności: karnety, bilety za złotówkę, bilety promocyjne.
- vi. z uwagi na rodzaj zwiedzania lub usługi oraz zniżki wynikającej z posiadania kart uprawniających do zniżek za wstępu (m.in. krakowska karta mieszkańca, krakowska karta rodzinna 3+, krakowska karta n).

c) Przekazywanie przychodów Zamawiającemu

- i. Wykonawca będzie rozliczał przychody co miesiąc, przekazując Zamawiającemu raporty oraz środki pieniężne w wysokości zgodnej z raportem sprzedaży.
- ii. Najpóźniej do upływu 2 –go dnia roboczego od przedstawienia rozliczenia miesięcznego Zamawiającemu przekazywana jest całkowita kwota przychodów ze sprzedaży biletów za dany miesiąc,
- iii. Kwotę przychodów Wykonawca zobowiązany jest przekazać na konto bankowe Zamawiającego lub wpłacić w kasie Zamawiającego.

W przypadku, gdy kwota przychodów wpłacona przez Wykonawcę będzie niezgodna z raportem sprzedaży, Wykonawca ma obowiązek wyjaśnić powstałą niezgodność i – w razie potrzeby - uzupełnić niedobór poprzez wpłatę brakującej kwoty na rachunek bankowy Muzeum w przeciągu dwóch dni roboczych od otrzymania informacji o stwierdzeniu niedoboru.

Opóźnienie przekraczające 10 dni w przekazaniu całej należnej Zamawiającemu kwoty przychodów za sprzedane bilety w danym miesiącu, jak i dokonywanie sprzedaży biletów w innej cenie niż określona przez Zamawiającego będzie stanowiło istotne naruszenie zobowiązań umownych.

6. Wydruk paragonów i wystawianie faktur VAT

- i. Wykonawca będzie zobowiązany do wydruku paragonu fiskalnego oraz wydania wydrukowanego dokumentu nabywcy,
- ii. W przypadku konieczności wystawienia faktury do sprzedanych za gotówkę lub płatnych kartą biletów Wykonawca wystawi fakturę VAT w trzech egzemplarzach w imieniu i na rzecz Zamawiającego, gdzie wystawcą będzie Wykonawca, a sprzedającym – Zamawiający. W treści faktury będzie zapisane: w imieniu i na rzecz Muzeum za bilety wstępu na wystawę / warsztaty / itp. w dniu Fakturze zostanie nadany odrębny numer wskazujący na sprzedaż w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
- iii. Oryginał faktury otrzyma kupujący, pierwszą kopię Zamawiający (z dołączoną kopią paragonu fiskalnego), druga kopia wraz z paragonem fiskalnym pozostanie u Wykonawcy. Faktura ta będzie wykazana przez Zamawiającego w jego ewidencji VAT i deklaracjach VAT 7 składanych do organów podatkowych. Wykonawca ma obowiązek przechowywania kopii wystawionych faktur w imieniu i na rzecz Zamawiającego do upływu przedawnienia zobowiązania podatkowego, zgodnie z art. 111 ust. 3a pkt 6 ustawy o VAT.
- iv. Faktury VAT wystawiane na życzenie zwiedzających, na podstawie paragonów fiskalnych za sprzedaż biletów wstępu płatne gotówką lub kartą podlegać będą rejestracji w kasie fiskalnej. Kopie faktur wraz z paragonami fiskalnymi i raportami z kasy fiskalnej przekazywane będą raz w miesiącu pracownikowi Muzeum - do końca 2-go dnia roboczego każdego następnego miesiąca.
- v. Wykonawca będzie miał prawo wystawić faktury VAT płatne przelewem, na konto Muzeum z terminem płatności 14 dni od daty wystawienia faktury. Faktury takie Wykonawca będzie przekazywał niezwłocznie, nie później niż 2 dni od jej wystawienia.

Zasady rozliczeń, prowadzenia ewidencji sprzedaży i przekazywania przychodów Zamawiającemu określone w pkt 6 powyżej, mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży gadżetów i wydawnictw.

7. Udostępnienie przestrzeni w których prowadzona będzie realizacja przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę oraz termin realizacji

Zamawiający udostępni Wykonawcy przestrzeń oraz sprzęty elektroniczne w celu rozpoczęcia wykonywania przedmiotu zamówienia po zawarciu umowy. Planowany termin otwarcia obiektu dla publiczności i rozpoczęcia świadczenia usługi to druga połowa października 2020. O szczegółowym terminie rozpoczęcia świadczenia usługi Muzeum poinformuje z co najmniej 10 dniowym wyprzedzeniem. Zamawiający dołoży wszelkich starań, aby przekazanie nastąpiło w taki sposób, aby Wykonawca miał możliwość zorganizowania miejsca pracy.

Termin jest terminem planowanym i może ulec przesunięciu na termin późniejszy.

W przypadku przesunięcia terminu przekazania przestrzeni oraz sprzętów elektronicznych, na skutek zmiany terminu otwarcia obiektu dla publiczności, wynikającej z przyczyn niezawinionych przez Zamawiającego, Wykonawcy nie przysługują względem Zamawiającego jakiegokolwiek roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonywania umowy, a w szczególności o zapłatę odszkodowania lub kar umownych.

Przekazanie nastąpi na podstawie protokołu, podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron.

Ze względu na konieczność zapewnienia ciągłej obsługi zwiedzających, Wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia prowadzenia działalności w dniu wskazanym przez Zamawiającego w protokole.

Termin Wykonywania Umowy:

Wykonawca będzie realizował zamówienie przez okres 12 miesięcy od rozpoczęcia świadczenia usługi.

8. Wymogi odnośnie obsługi w językach obcych

Zamawiający wymaga, aby kontakt ze zwiedzającymi w ramach świadczenia usługi prowadzony był po polsku jak i po angielsku.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby każda z osób prowadzących obsługę potrafiła mówić w stopniu wystarczającym do świadczenia usług w POZ ww. językach.

Wykonawca może zaoferować obsługę także w innych językach obcych.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji znajomości języka obcego u poszczególnych osób prowadzących obsługę zwiedzających i do żądania zmiany osób wykazujących się niewystarczającą znajomością języka.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

9. Wymogi odnośnie dostępności dla zwiedzających

Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia ciągłej dostępności dla zwiedzających w godzinach otwarcia budynku Muzeum przy ul. Józefitów 16, co najmniej od poniedziałku do soboty. Jedynym dniem, w którym Zamawiający dopuszcza zamknięcie jest niedziela.

Za ciągłą obsługę Zamawiający uzna obecność co najmniej jednej posiadającej odpowiednie umiejętności i narzędzia do świadczenia każdej z usług przewidzianych w niniejszym zamówieniu.

Punkt sprzedaży biletów i publikacji powinien być dostępny dla zwiedzających także w razie prowadzenia przez Zamawiającego akcji popularyzujących zwiedzanie Muzeum, takich jak np. Noc Muzeów, warsztaty bądź wykłady prowadzone poza zwyczajnymi godzinami otwarcia. Każdorazowo, o konieczności udostępnienia poza zwyczajnymi godzinami otwarcia Zamawiający poinformuje Wykonawcę z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

10. Wymogi odnośnie organizacji pracy

Wykonawca zobowiązany jest zorganizować pracę osób obsługujących w taki sposób, aby ewentualne czynności techniczne związane z uruchomieniem i zakończeniem jego

działalności (w tym np. rozliczeniem sprzedaży) jak i ewentualne przerwy w pracy nie wpływały na ciągłość obsługi zwiedzających w godzinach otwarcia Muzeum.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

11. Wymogi odnośnie wyposażenia

Zamawiający zamierza przekazać Wykonawcy w pełni zaaranżowaną przestrzeń realizacji przedmiotu zamówienia:

- meble:

- witryna przeszklona o konstrukcji stalowej 200x108x34cm
- lada drewniana 170x60x100cm
- szafa drewniana z drzwiami przesuwными 170x60x230cm (wyposażona w 30 wieszaków drewnianych)
- fotel obrotowy: oparcie tapicerowane siatką, siedzisko tapicerowane tkaniną membranową, podłokietniki regulowane, regulowana wysokość siedziska i oparcia

- sprzęt elektroniczny:

- komputer o parametrach umożliwiających prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia, w tym m.in. dostęp do poczty e-mail, stron internetowych;
- drukarkę Xerox Phaser 3330V_DNI
- czytnik kodów Opticon OPR3201
- szuflada POSNET MK350

Na Wykonawcy ciąży obowiązek zapewnienia niezbędnego wyposażenia w celu właściwego wykonania zamówienia tj:

- a. kasy / drukarki fiskalnej do celu sprzedaży biletów – spełniającej wszystkie wymogi przewidziane przepisami prawa. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić we własnym zakresie kasę fiskalną służącą Wykonawcy do prowadzenia działalności wykonywanej w imieniu i na rzecz MuFo;
- b. terminalu do obsługi płatności kartami płatniczymi.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

12. Pokrywanie kosztów prowadzenia obsługi widza

Wykonawca, w ramach stałego miesięcznego wynagrodzenia z tytułu sprzedaży i obsługi, ponosi wszelkie koszty związane z wykonaniem Umowy.

13. Udostępnianie materiałów Wykonawcy

Zamawiający dopuszcza udostępnianie przez Wykonawcę materiałów informacyjnych lub reklam podmiotów innych niż Zamawiający **wyłącznie za uprzednią zgodą Zamawiającego**, wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po przedstawieniu Zamawiającemu konkretnych materiałów, mających być objętymi zgodą. Udostępnianie jakichkolwiek materiałów lub reklam bez zgody Zamawiającego stanowić będzie istotne naruszenie zobowiązań umownych.

14. Wymogi odnośnie osób obsługujących

Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania wyglądu punktu sprzedaży biletów i publikacji w zgodzie z identyfikacją wizualną Muzeum.

W szczególności Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednolitego, stonowanego ubioru dla osób prowadzących sprzedaż.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

15. Wymogi odnośnie szkolenia osób obsługujących

Wykonawca jest zobowiązany do zapewniania udziału wszystkich osób prowadzących sprzedaż/obsługę widza w organizowanych przez Muzeum oprowadzaniach w celu zapoznania się z ofertą Muzeum. Terminarz udziału w oprowadzaniach zostanie ustalony w drodze roboczej, w sposób umożliwiający prowadzenie ciągłej obsługi Zamawiającego. Niezbędne szkolenia, które zostaną zapewnione przez Zamawiającego mogą również dotyczyć obsługi osób ze specjalnymi potrzebami komunikacyjnymi (np. obsługa pętli indukcyjnej stanowiskowej).

16. Wymogi odnośnie jakości obsługi

Ze względu na fakt, że realizacja przedmiotowego zamówienia polega na bezpośrednim kontakcie zwiedzających z Wykonawcą reprezentującym Zamawiającego, osoby wskazane przez Wykonawcę do realizacji muszą wykazywać się wysoką kulturą osobistą. Wykonawca zobowiązany jest do właściwego przygotowania i przeszkolenia osób, którymi będzie się posługiwał, do pełnienia tej roli.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

II. Zakres II - Prowadzenie punktu sprzedaży wydawnictw Muzeu

1. Opis Zakresu

Zamawiającemu zależy na tym, aby w nowo otwartym obiekcie funkcjonował sklep muzealny, w których zwiedzający będą mogli zakupić m.in. pamiątki, gadżety promujące Zamawiającego, jak i publikacje Zamawiającego.

2. Wymogi odnośnie oferty sprzedaży

W punkcie sprzedaży oferowane będą:

- a. Wydawnictwa i gadżety Zamawiającego.

Z uwagi na ograniczoną przestrzeń Zamawiający nie przewiduje możliwości sprzedaży wydawnictw dystrybuowanych z zewnątrz przez Wykonawcę,

3. Punkt sprzedaży biletów i publikacji powinien być dostępny dla zwiedzających także w razie prowadzenia przez Zamawiającego akcji popularyzujących zwiedzanie Muzeum, takich jak np. Noc Muzeów, warsztaty bądź wykłady prowadzone poza zwyczajnymi godzinami otwarcia. Każdorazowo, o konieczności udostępnienia poza zwyczajnymi godzinami otwarcia Zamawiający poinformuje Wykonawcę z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.

III. Uwagi końcowe

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób, które będą wykonywały przedmiot zamówienia poprzez obsługę widza i prowadzenie Punktu sprzedaży, ze wskazaniem imienia, nazwiska, funkcji, w tym wskaże osoby odpowiedzialne za organizację pracy. Wykonawca zobowiązany jest dbać o aktualność listy.
2. W sytuacji, gdy w Opisie Przedmiotu Zamówienia nie wskazano jednoznacznie podmiotu obowiązującego do danego świadczenia/działania, podmiotem zobowiązanym do takiego świadczenia/działania będzie Wykonawca, chyba że co innego wynika z natury danego świadczenia.
3. W razie wątpliwości niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia należy interpretować w sposób zapewniający możliwie najlepsze zaspokojenie potrzeb Zamawiającego w zakresie obsługi Zwiedzających, przy uniknięciu przez Zamawiającego kosztów innych niż zapłata wynagrodzenia, jak i w sposób zapewniający jego zgodność z przepisami prawa, w szczególności przepisami prawa podatkowego, rachunkowości lub księgowania usług świadczonych przez Wykonawcę.