

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi pn. „**Świadczenie usług przewodnickich dla grup turystów zorganizowanych oraz turystów indywidualnych na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku – część nr 2**”.

1. Świadczenie usługi przewodnickiej na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku, z siedzibą przy ul. Starościńskiej 1 w Malborku (82-200) (dalej MZM) winno odbywać się zgodnie z wyznaczonymi przez Zamawiającego trasami tematycznymi, kierunkiem i czasem zwiedzania:
 - 1) w sezonie letnim wystawy czynne są w godz. 9.00 - 19.00, a tereny zamkowe do godziny 20.00; nocne zwiedzanie odbywa się w godz. 21.00 - 24.00;
 - 2) w poniedziałki zwiedzanie odbywa się Trasą Zamkową - Spacerową w godzinach jak wyżej,
 - 3) nocne zwiedzanie Zespołu Zamkowego w Malborku odbywa się po zamknięciu Muzeum w godzinach wieczornych i nocnych.Terminy rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych sezonów (sezon letni, sezon zimowy), wprowadzane są przez Zamawiającego w formie Zarządzenia i przekazywane w formie pisemnej do wiadomości Wykonawcy. Zamawiający może dokonać zmiany terminów rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych sezonów. O takiej zmianie Zamawiający poinformuje Wykonawcę z wyprzedzeniem w formie pisemnej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi przewodnickiej na następujących trasach tematycznych:
 - a) **Trasa Zamkowa – Historyczna** – trasa zwiedzania całego kompleksu zamkowego (czas trwania ok. 3,5 godz.),
 - b) **Trasa Spacerowa** – zwiedzanie terenów zewnętrznych kompleksu zamkowego - (czas trwania ok. 1,5-2 godz.)
 - c) **Trasa Klasztorna** (trasa zwiedzania skoncentrowana na Zamku Wysokim) (czas trwania ok. 2 godz.)
 - d) **Trasa Rodzinna**, trasa zwiedzania kompleksu zamkowego, ze scenariuszem zadaniowym, opracowanym przez Zamawiającego i dedykowanym dla rodzin z dziećmi w wieku szkolnym (czas trwania ok. 2 godz.)
 - e) **Nocne Zwiedzanie Zespołu Zamkowego w Malborku** (czas trwania ok. 2 godz.)
3. Zwiedzanie Muzeum Zamkowego w Malborku odbywa się zgodnie z obowiązującym w Muzeum Regulaminem zwiedzania, dostępnym na stronie [www: https://zamek.malbork.pl/wizyta/regulamin-zwiedzania/](https://zamek.malbork.pl/wizyta/regulamin-zwiedzania/)
4. Scenariusze zwiedzania na poszczególnych trasach, określonych w ust. 2, zostaną dostarczone Wykonawcy w terminie 3 dni od daty zawarcia Umowy. Scenariusze zwiedzania na trasach wystaw czasowych będą przedkładane Wykonawcy w terminach

umożliwiających zapoznanie się materiałem merytorycznym, jednak nie później niż na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem oprowadzania po danej wystawie czasowej.

5. Program zwiedzania:

5.1. Poniedziałek:

Poniedziałek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku. W tym dniu dla zwiedzających dostępna jest **Trasa Spacerowa**. Zwiedzanie na Trasie Spacerowej odbywa się wg. poniższych punktów lokalizacyjnych, oraz scenariusza zwiedzania, o którym mowa w ust. 4: Wały von Plauena, tereny Przedzamcza, Brama Główna, Dziedziniec Zamku Średniego, dziedziniec Zamku Wysokiego, tarasy, kaplica grzebalna wielkich mistrzów, cmentarz konwentualny, ogród Wielkich Mistrzów, zejście wieżą wartowniczą do fos, fosa kryta, przejście pod Gdańskiem i Międzymurze Zachodnie. Orowadzanie na Trasie Spacerowej jest realizowane także w dniach zamknięcia wystaw i po zakończeniu sprzedaży biletów na Trasy: Historyczna, Klasztorna, Rodzinna, Rycerska Przygoda, Nocne Zwiedzanie.

5.2. Od wtorku do niedzieli: na

a) Orowadzanie na Trasie Zamkowej Historycznej, o której mowa w ust. 2, lit. a) Wykonawca winien przeprowadzić (w miarę dostępności terenów i pomieszczeń) wg. poniższych punktów lokalizacyjnych i scenariusza zwiedzania, o którym mowa w ust. 4 :

punkt zbiórki turysty indywidualnego (kasy Muzeum Zamkowego w Malborku, na Placu 60-lecia), Wały von Plauena, tereny Przedzamcza, Brama Główna, dziedziniec Zamku Średniego, pomieszczenia Infirmarii, strychy Skrzydła Zachodniego ZŚ, Wielki Refektarz, Pałac Wielkich Mistrzów, Kancelaria Wielkich Mistrzów, Skrzydło Wschodnie Zamku Średniego, tarasy Zamku Wysokiego z kaplicą grzebalną Wielkich Mistrzów, cmentarzem i ogrodem, młyn, dziedziniec Zamku Wysokiego, pomieszczenia przyziemia Zamku Wysokiego, krużganki, Kapitułarz, Komnatki, Gdanisko, Dormitoria, Kościół Najświętszej Marii Panny, sala wystaw czasowych, tzw. umywalnia ,Sala Dwukominowa, Refektarz Konwentu, Izba Konwentu, piwnice skrzydła zachodniego Zamku Średniego , fosy, Międzymurze Zachodnie oraz aktualnie dostępne wystawy czasowe.

b) Orowadzanie na Trasie Klasztornej, o której mowa w ust. 2, lit. c) Wykonawca winien przeprowadzić (w miarę dostępności terenów i pomieszczeń) wg. poniższych punktów lokalizacyjnych i scenariusza zwiedzania, o którym mowa w ust. 4.

Punkt zbiórki turysty indywidualnego (kasy Muzeum Zamkowego w Malborku, na Placu 60-lecia), Wały von Plauena, tereny Przedzamcza, Brama Główna, dziedziniec Zamku Średniego, tarasy Zamku Wysokiego z kaplicą grzebalną Wielkich Mistrzów, cmentarzem i ogrodem, młyn, dziedziniec Zamku Wysokiego, pomieszczenia przyziemia Zamku Wysokiego, krużganki, Kapitułarz, Komnatki, Gdanisko, Dormitoria, Kościół Najświętszej Marii Panny, sala wystaw czasowych, tzw. umywalnia (zapropionowanie zwiedzenia wieży w okresie jej

otwarcia), Sala Dwukominowa, Refektarz Konwentu, Izba Konwentu, piwnice skrzydła zachodniego Zamku Średniego, fosy, Międzyzmurze Zachodnie.

- c) **Oprowadzanie na Trasie Rodzinnej** o której mowa w ust. 2, lit. d) Wykonawca winien przeprowadzić (w miarę dostępności terenów i pomieszczeń) wg. poniższych punktów lokalizacyjnych i scenariusza zwiedzania, o którym mowa w ust. 4.

Przewodnik oprowadzający po Trasie Rodzinnej ubrany jest w strój stylizowany na historyczny, zdefiniowany w załączniku nr 1 do OPZ. Strój ten jest obligatoryjnym elementem oprowadzenia na tej trasie.

Przewodnik wyposażony jest w:

- identyfikator
- sakwę z literami do hasła
- tesser z mozaiki malborskiej Madonny
- tabliczkę woskową i stylus
- ew. pomoce naukowe (dodatkowe ilustracje)
- kaptury dla dzieci, które pobiera z punktu obsługi zwiedzających (kasy muzeum)

- d) **Oprowadzanie na Trasie Nocne Zwiedzanie Zespołu Zamkowego w Malborku** – impreza okolicznościowa, polegająca na prezentowaniu zorganizowanym grupom a także turystom indywidualnym wybranych wnętrz zamkowych w nocnej scenerii. Czas zwiedzania ok. 1,5 godz. Zwiedzanie to odbywa się po zamknięciu zamku w godzinach wieczornych i nocnych. Wykonawca winien przeprowadzić (w miarę dostępności terenów i pomieszczeń) wg. poniższych punktów lokalizacyjnych i scenariusza zwiedzania, o którym mowa w ust. 4.

W dniach: Boże Ciało (jeżeli na ten okres przypadnie realizacja umowy) dostępna jest tylko Trasa Zamkowa – Spacerowa.

6. 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 30 osób dla każdej z tras zwiedzania w czasie oczekiwania nie dłuższym niż 15 minut w lipcu i sierpniu. W pozostałych miesiącach - w czasie nie dłuższym niż 30 minut. Do obowiązków Wykonawcy należy dbałość o to, by wszyscy turyści oczekujący na zwiedzanie, a przebywający na terenie budynku kas zamkowych (również poczekalni), byli poinformowani o wyruszającej aktualnie grupie zwiedzających.
7. Liczebność zorganizowanej grupy turystów wchodzącej do zamku z jednym przewodnikiem nie może przekraczać 30 osób. Liczniejsze grupy muszą się podzielić na mniejsze i wykupić dodatkową usługę przewodnicką, zgodnie z obowiązującym Regulaminem zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku.
8. Usługa przewodnicka winna być wykonywana przez osoby władających biegle językami: polskim, niemieckim, angielskim, rosyjskim, francuskim, hiszpańskim, czeskim, ukraińskim i włoskim. W szczególności Wykonawca powinien zapewnić nie mniej niż **150** przewodników w języku polskim, oraz nie mniej niż:
- w j. niemieckim: **10** przewodników

- w j. angielskim: **8** przewodników
 - w j. rosyjskim: **4** przewodników
 - w j. francuskim: **1** przewodników
 - w j. hiszpańskim: **1** przewodnik
 - w j. czeskim: **1** przewodnik
 - w j. ukraińskim: **1** przewodnik
 - w j. włoskim: **1** przewodnik
9. Lista przewodników uprawnionych do świadczenia przedmiotu umowy, spełniających zapotrzebowanie określone w ust. 8 powyżej, zostanie przedłożona przez Wykonawcę przed zawarciem umowy i będzie stanowić integralny załącznik nr 8 do umowy. Prawo do oprowadzania turystów indywidualnych oraz grup turystycznych po terenie Muzeum Zamkowego w Malborku mają przewodnicy, którzy ukończyli z pozytywnym wynikiem kurs przewodnicki organizowany przez Koło Przewodników Malborskich, zgodnie z listą tematów i bibliografią wymaganą w celu zdobycia uprawnień.
 10. Wykonawca winien przeprowadzać usługę w sposób płynny, zapewniający ciągłość świadczenia usługi w dniach i godzinach wyznaczonych przez Zamawiającego:
 - w sezonie letnim: w godzinach 9.00. – 20.00 i 21.00 – 24:00.
 11. Rzeczywisty czas oprowadzania na wszystkich trasach wyszczególnionych w ust. 2 nie może być krótszy, chyba że skrócenie oprowadzenia następuje na wyraźne życzenie danej grupy zwiedzających, co winno być każdorazowo udokumentowane i udostępniane na życzenie Zamawiającego.
 12. Rezerwacja grup zorganizowanych odbywać się będzie za pośrednictwem Działu Sprzedaży (sekcja rezerwacji) Muzeum Zamkowego w Malborku.
 13. Zamawiający dostarczy Wykonawcy w określony dzień tygodnia wykaz przyjętych rezerwacji grupowych na okres jednego tygodnia.
 14. Wykonawca zapewni, dyspozycyjność nie mniej niż 70 przewodników, o których mowa w ust. 8 powyżej w godzinach od 09.00 do 12.00 przez 7 dni w tygodniu.
 15. W przypadku dodatkowego zapotrzebowania na usługę przewodnicką dla grup zorganizowanych (rezerwacja grupowa) Wykonawca może przyjąć zlecenie na takie dodatkowe oprowadzenie danego dnia tylko w przypadku zapewnienia wystarczającej liczby przewodników na wszystkich trasach, niezbędną do płynnego świadczenia usługi dla klientów indywidualnych.
 16. Wykonawca wyznaczy Koordynatorów i ich zastępców w poszczególnych grupach językowych:
 - a) język polski – koordynator Trasa Rodzinna i koordynator Nocne Zwiedzanie
 - b) język niemiecki
 - c) język rosyjski
 - d) język angielski i języki pozostałe
 Po zawarciu umowy Wykonawca przekaże ich imię, nazwisko oraz numery kontaktowe. Zadaniem Koordynatorów będzie przyjmowanie informacji od Zamawiającego o aktualnym zapotrzebowaniu na usługę przewodnicką oraz zapewnienie warunków do jej niezwłocznego wykonania.

Pracownicy działu sprzedaży – sekcja kas, będą kontaktować się pod wskazany adres mailowy lub numer telefonu Koordynatora, zgłaszając tym samym zapotrzebowanie na przewodnika. Informacja telefoniczna jest wystarczającym i wiążącym warunkiem zgłoszenia zapotrzebowania na usługę przewodnicką dla grup zorganizowanych przez cały okres obowiązywania umowy.

17. Zamawiający ma prawo kontrolować sposób wykonywanej usługi przewodnickiej, zwracając szczególną uwagę na czas jej trwania, zawartość merytoryczną prezentowanej narracji, komplementarność odwiedzanych przestrzeni muzealnych przewidzianych w scenariuszach zwiedzania na trasach, komunikatywność i jakość relacji interpersonalnych oraz wydawać wiążące zalecenia w tym zakresie.
18. Praca przewodników będzie na bieżąco monitorowana przez pracowników merytorycznych MZM lub inne osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Uwagi Zamawiającego dotyczące pracy przewodników będą niezwłocznie przekazywane Wykonawcy drogą elektroniczną w postaci notatek, opisujących konkretne zdarzenie. W przypadku trzykrotnego (3 notatki ze zdarzenia) stwierdzenia przez Zamawiającego nienależytego wykonywania obowiązków przez przewodnika/przewodników, Zamawiający przedstawi Wykonawcy protokół z kontroli, zawierający wykaz uchybień i uwag wraz ze wskazaniem konkretnych przypadków i niewłaściwych zachowań a Wykonawca zobowiązuje się podjąć działania naprawcze, o których poinformuje Zamawiającego. Na pisemne żądanie Zamawiającego, Wykonawca dokona zmiany osoby/osób wskazanych na liście przewodników uprawnionych do świadczenia przedmiotu umowy, w terminie określonym umową.
19. Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia weryfikacji przewodników przed dopuszczeniem ich do pracy, w tym wymagać oświadczenia, że każdy przewodnik spełnia wymogi Ustawy Kamilka i posiada aktualne zaświadczenie KRK. Brak stosowanych oświadczeń, będzie skutkował wyłączeniem danego przewodnika z listy przewodników świadczących usługę oprowadzania, o których mowa w ust. 9.
20. Przewodnicy zobowiązani są do świadczenia usług najwyższej jakości oraz do przestrzegania obowiązujących w Muzeum regulaminów i zarządzeń.
21. Przewodnik powinien mieć w czasie oprowadzenia schludny strój lub strój wynikający z realizowanych tras zwiedzania opisanych w Załączniku nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia. W kontaktach ze zwiedzającymi Przewodnik powinien zachowywać wysoki poziom kultury osobistej.
22. Przewodnik realizujący usługę oprowadzenia na trasie klasztornej jest zobowiązany do samodzielnego zapewnienia sobie odpowiedniego stroju stylizowanego na historyczny, wg wybranej na tej trasie roli, określonej w Załączniku nr 1. Strój ten jest obligatoryjnym elementem oprowadzenia na tej trasie.
23. Do realizacji niniejszego zamówienia Wykonawca zapewni przewodnikom wykonującym przedmiot umowy, czytelne, imienne identyfikatory, o treści i formie zatwierdzonej przez Zamawiającego, które winny być przez nich noszone w widocznym miejscu, umożliwiającym bezproblemową identyfikację.

24. Zamawiający zastrzega sobie prawo imiennego wskazania osoby przewodnika, dla świadczenia usług w trakcie imprez okolicznościowych takich jak Oblężenie Malborka, Noc Muzeów, Nocne Zwiedzanie.

Załącznik nr 1 – Opis ról i strojów do oprowadzenia na trasie klasztornej i trasie rodzinnej:

Koncepcja rekonstruktorskich ubiorów historycznych dla przewodników wykonujących usługę przewodnicką na trasach: Rodzinna i Klasztorna

1. Realizacja usługi na trasach rodzinnej i klasztornej wymaga od przewodników pracy w rekonstruktorskim ubiorze historycznym.
2. Przedstawiciele Wykonawcy skierowani do realizacji usługi zobowiązani są do uczestnictwa w dedykowanych szkoleniach dotyczących pracy na trasach, o których mowa w punkcie 1, organizowanych i prowadzonych przez Zamawiającego.
3. Do wykonywania usługi dopuszczone będą osoby, które przejdą pozytywnie weryfikację ubiorów dokonaną przez Zamawiającego.

UWAGI:

W realizacji przedmiotu zamówienia odchodzi się od koncepcji ubioru zawartej w definicji: „biała tunika z czarnym krzyżem, biały płaszcz z czarnym krzyżem, biały kaptur”.

Wprowadza się kategorię odejście od kreowania wizerunku mężczyzny przez kobiety proponując rozwiązania adekwatne dla pracowników obu płci.

1. Trasa rodzinna:

1.1 OKRES HISTORYCZNY:

- Okres średniowiecza na zamku Malbork: 1280 – 1525

1.2 RODZAJE UBIORU:

A) ·Ubiór zakonny (członka Zakonu Niemieckiego)

B) ·Ubiór świecki

1.3 KATEGORIE OSÓB/GRUPY SPOŁECZNE:

A) Ubiór zakonny:

a) Mężczyzna:

- Brat rycerz
- Brat sariant
- Brat kapłan
- Półbrat

b) Kobieta :

- Siostra zakonna

B) Ubiór świecki:

a) Mężczyzna:

- Mieszczanin (patrycjusz)

- Rycerz (feudał)
- Dworzanin
- Kupiec
- b) Kobieta:
 - Mieszczka (bogata)
 - Szlachcianka (żona feudała)
 - Dwórka
 - Kramarka (bogata chłopka /uboższa mieszczanka)

2. Trasa klasztorna

1.1 OKRES HISTORYCZNY:

- Okres funkcjonowania konwentu w latach 1309-1400

2.2 RODZAJE UBIORÓW:

- a) - ubiór konwentualny (w tym opcjonalnie elementy ubioru liturgicznego)
- b) - ubiór wyjściowy (podróżny)

UWAGA - Ze względu na brak możliwości wykonywania pracy w uzbrojeniu, nie przewiduje się kategorii ubiorów bojowych (tradycyjna biała tunika z wielkim czarnym krzyżem pokrywająca zbroję).

2.3 KATEGORIE OSÓB:

- a) Mężczyzna:
 - Brat rycerz
 - Brat duchowny
 - Brat sariant
- b) Kobieta :
 - Siostra zakonna

2.4 ELEMENTY SKŁADOWE KOMPLETÓW UBIORÓW:

- a) Brat rycerz:
 - suknia konwentualna – długa, zamknięta, z długimi i wąskimi rękawami w barwach duchownych ze znakiem krzyża na piersi;
 - płaszcz konwentualny biały (lekkie ecru), sznurowany ze znakiem krzyża na lewym ramieniu;
 - kapa liturgiczna biała (ecru) ze znakiem krzyża na piersi (jako opcjonalny element ubioru liturgicznego);
 - czapka (toczek) w kolorze szarym, białym (ecru) bądź innym duchownym;
 - sznur zakonny (z trzema węzłami) bądź pasek skórzany, wąski, długi bez ozdób;
 - paternoster drewniany;
 - torba lniana przez ramię;
 - sakwa skórzana bez ozdób (opcjonalnie wyłącznie do paska);

- buty niskie lub nad kostkę wiązane rzemieniem.

b) Brat duchowny:

- suknia jak wyżej z rozszerzanymi rękawami.

- kamisa biała (ecru) (opcjonalnie);

- płaszcz jw. szary;

- kapa liturgiczna jw. (opcjonalnie);

- czapka w postaci „piuski” w kolorze czarnym (ze względu na brak możliwości wygolienia tonsury);

- sznur lub pasek jw.;

- paternoster jw.;

- torba lub sakwa jw.;

- buty j.w.

c) Brat sariant:

- suknia konwentualna – długa, zamknięta, z długimi i wąskimi rękawami w barwach duchownych ze znakiem krzyża na piersi;

- płaszcz jw. szary;

- kapa liturgiczna jw. (opcjonalnie);

- czapka (toczek) w kolorze szarym, bądź innym duchownym;

- sznur lub pasek jw.;

- paternoster jw.;

- torba lub sakwa jw.;

- buty j.w.

d) Siostra zakonna:

- suknia jw. z rozszerzanymi rękawami;

- płaszcz jw. szary lub w innym kolorze duchownym;

- welon podwójny biało-szary na czepku św. Brygidy lub opasce „fillet”;

- sznur lub pasek jw.;

- paternoster jw.;

- torba lub sakwa jw.;

- nogawiczki lniane białe na podwiązkach (krajka lub rzemień);

- buty j.w.

2.5 ELEMENTY ZAKONNEGO UBIORU WYJŚCIOWEGO, UŻYWANE OPCJONALNIE W ZALEŻNOŚCI OD PORY ROKU BĄDŹ POGODY:

- kaptur w kolorze duchownym (wg. nakazów Statutów);

- kapa podróżna z kapturem (opcjonalnie) w kolorze duchownym ze znakiem krzyża na piersi;

- rękawice sukienne lub dziane z wełny w kolorze duchownym, dwupalczone dla duchownych i sióstr lub trzypalczone dla rycerzy i sariantów;

- skarpety dziane z wełny (opcjonalnie).