

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Obsługa ruchu turystycznego w ramach Gdańskiego Szlaku Wodociągowego

### **1. Informacje o Gdańskim Szlaku Wodociągowym.**

Gdański Szlak Wodociągowy składa się z trzech obiektów – Zbiornika Wody Kazimierz, Zbiornika Wody Stara Orunia oraz Zbiornika Wody Stary Sobieski. To unikatowa atrakcja turystyczna – wpisująca się w trendy związane z turystyką eksploracyjną. Dwa z obiektów to nieczynne, podziemne zbiorniki wody pitnej, jeden z nich to czynny zbiornik wody pitnej na Wyspie Sobieszewskiej. Zbiornik Wody Stary Sobieski oraz Zbiornik Wody Stara Orunia są wpisane do wojewódzkiej ewidencji zabytków.

#### **Zbiornik Wody Stara Orunia, ul. Kampinoska 61, Gdańsk-Orunia**

Rezerwuuar został wybudowany w 1869 roku. Konstrukcja obiektu powstała na planie kwadratu o boku 40 m, a jego wysokość wynosi ponad 5 m. Specyficzny mikroklimat rezerwuuaru oruńskiego sprawił, że stał się on jednym z największych i najbardziej wartościowych siedlisk nietoperzy w Polsce północnej. Z uwagi na okres hibernacji nietoperzy, termin udostępniania obiektu jest podyktowany potrzebami tych zwierząt. Zbiornik Wody Stara Orunia to przyrodniczy element Gdańskiego Szlaku Wodociągowego, dlatego wystrój obiektu jest surowy. Dla spokoju i komfortu nietoperzy, wewnątrz zbiornika zachowało swój pierwotny charakter i naturalną „patynę”. Wewnątrz znajduje się woda, zwiedzanie odbywa się po specjalnie przygotowanych pomostach. W obiekcie panuje stała temperatura około 10°C oraz wysoka wilgotność. W trakcie sezonu może być organizowana wystawa specjalna.

#### **Zbiornik Wody Stary Sobieski, ul. Sobieskiego 4, Gdańsk-Wrzeszcz**

Obiekt został wybudowany w 1911 roku w formie żelbetowego monolitu, co na początku XX wieku było imponującym osiągnięciem. Jedynym zewnętrznym elementem obiektu jest ściana frontowa komory zasuw w stylu neoklasycystycznym. Cały obiekt jest posadowiony na planie koła o średnicy 50 m i składa się z kilku współśrodkowych przestrzeni, tworzących podziemny labirynt. Przestrzeń zbiornika podzielono na dwie niezależne komory. Pierścienie - korytarze mają tu prawie 7 m szerokości i 5,5 m wysokości. Tak specyficzna konstrukcja daje niesamowity efekt dźwiękowy. Wrażenia akustyczne różnią się w zależności od miejsca – od trwającego nawet kilka sekund pogłosu, aż po echo wielokrotnie powtarzające każde słowo. Powstaje tu także efekt „groty szeptów”, dzięki któremu można prowadzić szeptaną rozmowę nawet do 200 m.

Sercem obiektu jest podziemna fontanna, do której wiodzie wystawa „Woda dla pokoleń – historia gdańskich wodociągów”. Prezentowana jest tutaj historia Gdańska z perspektywy zaopatrzenia w wodę – począwszy już od czasów krzyżackich i pierwszych rurociągów drewnianych, po znane dziś wodociągi nowoczesne. Dodatkowo, w pierścieniu zewnętrznym zbiornika może być organizowana wystawa specjalna. Wewnątrz obiektu panuje specyficzny, wilgotny mikroklimat ze stałą temperaturą około 10°C.

## **Zbiornik Wody Kazimierz, Lazurówka, Gdańsk-Orle, Wyspa Sobieszewska**

Zbiornik Wody Kazimierz, który powstał przy ul. Lazurkowej na Wyspie Sobieszewskiej jest przykładem współczesnej wieży ciśnieniowej, która łączy w sobie funkcje techniczne, poznawcze i edukacyjne. Jest to czynny obiekt wodociągowy. Prezentowane są tutaj dwie multimedialne wystawy – edukacyjna prezentująca zasadę działania sieci wodociągowej i rolę zbiornika w systemie oraz wystawa poświęcona walorom przyrodniczym Wyspy Sobieszewskiej. Taras widokowy położony około 10 metrów ponad koronami drzew z widokiem na Wyspę Sobieszewską, Żuławy Gdańskie i Zatokę Gdańską.

### **2. Zakres - terminy udostępniania obiektów.**

Zbiornik Wody Kazimierz – od 1 maja do 30 września 2020 r. oraz od 1 maja do 30 września 2021 r.

Zbiornik Wody Stary Sobieski – od 1 maja do 30 września 2020 r. oraz od 1 maja do 30 września 2021 r.

Zbiornik Wody Stara Orunia – od 1 czerwca do 31 sierpnia 2020 r. oraz od 1 czerwca do 31 sierpnia 2021 r.

Szczegółowy zakres zwiedzania jest prezentowany w załączniku nr 2 do Umowy – zestawienie wejść na obiekty.

#### **2.1 Terminy zwiedzania Zbiornika Wody Stara Orunia.**

Zwiedzanie zbiornika oruńskiego jest możliwe tylko poza okresem hibernacji nietoperzy i zaczyna się 1 czerwca każdego roku. Zwiedzanie zbiornika trwa od około 30 do 45 minut. Zwiedzanie odbywa się pod opieką przewodnika i osoby pełniącej funkcję ochrony.

Zwiedzanie Zbiornika Wody Stara Orunia odbywać się będzie w okresie udostępniania obiektu, określonym w zał. nr 2.

Liczebność jednej grupy – 30 osób (w wyjątkowych przypadkach maksymalnie jedna grupa może liczyć 40 osób).

Dodatkowo w ramach Prawa Opcji, Zbiornik Wody Stara Orunia może być udostępniany w terminie od 1 czerwca do 31 sierpnia na specjalne zlecenie Zamawiającego poza godzinami i terminami określonymi w załączniku nr 2.

#### **2.2 Terminy zwiedzania Zbiornika Wody Stary Sobieski.**

Zwiedzanie zbiornika trwa około 60 minut. Wejścia do zbiornika są zaplanowane co półtorej godziny, zgodnie z załącznikiem nr 2.

Liczebność jednej grupy – 30 osób (maksymalnie jedna grupa może liczyć 40 osób).

Dodatkowo w ramach Prawa Opcji, Zbiornik Wody Stary Sobieski będzie udostępniany całorocznie tylko grupom zorganizowanym, na specjalne zlecenie Zamawiającego poza godzinami i terminami określonymi w załączniku nr 2.

### **2.3 Terminy zwiedzania Zbiornika Wody Kazimierz.**

Zwiedzanie jest zaplanowane od 1 maja do 30 września, odbywa się co półtorej godziny, zgodnie z załącznikiem nr 2.

Czas zwiedzania zbiornika do około 60 min.  
Liczebność jednej grupy – maksymalnie 15 osób.

Dodatkowo, w ramach Prawa Opcji, Zbiornik Wody Kazimierz może być udostępniany w terminie od 1 maja do 30 września na specjalne zlecenie Zamawiającego poza godzinami i terminami określonymi w załączniku nr 2.

### **3. Zakres - Obsługa klienta**

Zwiedzanie obiektów dostępnych w ramach Gdańskiego Szlaku Wodociągowego odbywa się w konkretne dni i konkretne, wyznaczone godziny, określone w załączniku nr 2. Najbardziej skuteczną formą dla klienta jest rezerwacja terminu i opłacenie biletu on-line. Celem obsługi klienta jest zapewnienie możliwości zwiedzania jak największej liczbie zwiedzających oraz zapewnienie im niezbędnych informacji na temat zasad zwiedzania, płatności za bilety i sposobów dotarcia do obiektu.

Zadaniem operatora będzie administrowanie panelem informatycznym zapisów, w ramach którego funkcjonować będzie formularz zapisów:

- Zapewnienie wsparcia dla klientów w zakresie skutecznego dokonania zapisów
- Koordynacja rejestru zapisów
- Rejestracja zapisów dla gości i grup specjalnych
- Przygotowywanie list zapisów (na Zbiorniku Wody Kazimierz)
- Telefoniczne i mailowe przyjmowanie zgłoszeń grup zorganizowanych i wsparcie w skutecznym dokonaniu zapisów
- Miesięczne raportowanie frekwencji oraz sprzedaży biletów na podstawie raportu kasowego z kasy fiskalnej

Zadaniem operatora będzie także wsparcie telefoniczne i mailowe w zakresie informowania klientów i zwiedzających:

- Wyznaczenie dedykowanego numeru telefonu do obsługi zapisów, który będzie aktywny 7 dni w tygodniu od godziny 9.00 do 18.00. Czas reakcji na telefon, ewentualne oddzwonienie do klienta powinno się odbywać niezwłocznie.
- Bieżące administrowanie i odpowiadanie na wiadomości mailowe pod wspólnym adresem [gsw@giwk.pl](mailto:gsw@giwk.pl). Czas odpowiedzi na maila klienta powinien być niezwłoczny, nie dłuższy niż 24 h.

### **4. Zakres – obsługa sprzedaży biletów.**

Zwiedzanie zbiornika Wody Kazimierz jest bezpłatne, do zwiedzania obiektu niezbędna jest jednak rezerwacja miejsca. Preferowana forma zapisów poprzez formularz dostępny na stronie internetowej oraz przez telefon. Jeśli w danej, zapisanej grupie zwiedzających są wolne miejsca – przewodnicy przyjmują także osoby, które są zainteresowane

zwiedzaniem, chociaż nie dokonali zapisu. Wówczas dopuszcza się dopisywanie do grupy w ostatniej chwili bezpośrednio u przewodnika przed wejściem do obiektu. Ze względu na fakt, że Zbiornik Wody Kazimierz jest czynnym obiektem wodociągowym, operator zobowiązany jest do prowadzenia rejestru zwiedzających. Po zakończonym sezonie, rejestr zostanie przekazany Zamawiającemu.

Klient ma dwie możliwości opłacenia biletu na zbiorniki Stara Orunia i Stary Sobieski – za pośrednictwem formularza zapisów na stronie internetowej [giwk.pl](http://giwk.pl) lub/i [szlak.gda.pl](http://szlak.gda.pl) lub bezpośrednio przed zwiedzaniem u przewodnika. Bilety dzielą się na indywidualne oraz grupowe.

Za obsługę panelu do zakupu biletów on-line odpowiada Zamawiający. Operator odpowiada za sprzedaż biletów na miejscu (przed wejściem do zbiornika).

## **5. Zakres – raportowanie.**

Operator jest zobowiązany do składania comiesięcznych raportów z przebiegu wizyt, podając następujące informacje: liczba zwiedzających, liczba sprzedanych w kasie biletów, które dni i godziny cieszą się największą popularnością, informacje o ewentualnych problemach występujących na obiektach. Raporty powstają na podstawie panelu zapisów, administrowanego przez Operatora. Operator otrzyma od Zamawiającego niezbędne hasło i login.

Dodatkowo, operator na koniec sezonu turystycznego przedstawia raport z frekwencji i sprzedaży biletów w całym sezonie.

## **6. Zakres – zgłaszanie usterek.**

Zadaniem operatora będzie bieżące zgłaszanie wszystkich usterek związanych z funkcjonowaniem obiektów oraz wystawy.

Kontakty niezbędne do skutecznego przekazania uwag zostaną przekazane operatorowi po podpisaniu umowy, a przed rozpoczęciem sezonu turystycznego. W sprawach dotyczących awarii wystaw w ramach gwarancji Operator kontaktuje się bezpośrednio z serwisem odpowiadającym za naprawę (do wiadomości Zamawiającego), ustala termin naprawy, o czym informuje Zamawiającego. W przypadku Zbiornika Wody Kazimierz Operator informuje także eksploatatora obiektu, czyli Spółkę Saur Neptun Gdańsk SA. W przypadku pozostałych usterek, Operator informuje bezpośrednio koordynatora Gdańskiego Szlaku Wodociągowego wyznaczonego przez Zamawiającego.

## **7. Zakres – Obsługa Nocy Muzeów.**

W ramach obowiązków, Operator zapewni także obsługę dwóch z trzech obiektów w ramach odbywającej się każdego roku w maju Europejskiej Nocy Muzeów, w godzinach od 19:00 do 1:00. W celu sprawnej obsługi zwiedzających, operator zapewni na każdym z dwóch obiektów dwóch przewodników oraz dwóch pracowników ochrony.

## **8. Wymagania wobec operatora.**

W trakcie sezonu turystycznego, Operator zapewni co najmniej następujące osoby:

- jedną osobę obsługującą infolinię dla klientów, skrzynkę mailową zapisów oraz koordynującą pracę przewodników na terenie obiektów, jak również przygotowującą raporty i zgłaszającą uwagi Zamawiającemu.
- jednego przewodnika na każdym obiekcie w godzinach zwiedzania
- jednego pracownika ochrony, wspomagającego pracę przewodnika(ów) na każdym obiekcie

Operator we własnym zakresie zapewni sprzęt niezbędny do pracy przewodników i koordynatora - telefony służbowe, sprzęt do odczytu biletów (telefony lub tablety) wyposażony w czytnik QR do wglądu w program do rezerwacji miejsc, kasy fiskalne wyposażone w możliwość płacenia za pośrednictwem karty płatniczej na dwóch obiektach – Zbiorniku Wody Stary Sobieski oraz Zbiorniku Stara Orunia.

Przewodnicy muszą mieć doświadczenie oraz wiedzę w zakresie historii Gdańska oraz zabytków gdańskiej techniki, podstawową wiedzę przyrodniczą.

Zamawiający przekaze operatorowi scenariusze będące kompendium wiedzy na temat każdego z obiektów i znajdujących się tam wystaw. Zorganizuje także szkolenie z przestrzegania zapisów BHP, ppoż, obsługi technicznej na każdym z obiektów.

Obowiązki przewodników i ochrony na każdym z obiektów:

- organizacja zwiedzania na miejscu zgodnie z regulaminem każdego z obiektów,
- dbanie o przestrzeganie przepisów BHP i ppoż i postępowanie według instrukcji,
- sprzedaż biletów tuż przed samym zwiedzaniem, z uwzględnieniem limitów grup, zapisów internetowych,
- dbałość o obsługę klienta na najwyższym poziomie,
- oprowadzenie grupy zgodnie ze scenariuszami przekazanymi przez Zamawiającego, zarówno w zakresie wystaw stałych, jak i specjalnych.

## **9. Informacja dodatkowa - zaplecze socjalne dostępne dla przewodników.**

Zbiornik Wody Kazimierz posiada pełne zaplecze socjalne wraz z niezbędnym wyposażeniem (lodówka, czajnik bezprzewodowy, kuchenka mikrofalowa). Znajduje się ono w części ekspozycyjnej Zbiornika Wody Kazimierz.

Zbiornik Stary Sobieski posiada zaplecze socjalne wewnątrz obiektu, z toaletą obok głównego obiektu. Zaplecze socjalne jest wyposażone w kuchenkę mikrofalową, czajnik bezprzewodowy, naczynia i sztućce oraz meble.

Zaplecze socjalne Zbiornika Stara Orunia znajduje się tuż przy samym obiekcie, w kontenerze socjalnym. Na czas zwiedzania, Zamawiający zapewni podstawowe wyposażenie w postaci mebli, czajnika bezprzewodowego, mikrofalówki, naczyń i sztućców.

Koszty związane z wyposażeniem pomieszczeń socjalnych w produkty dla przewodników (kawa, herbata, środki higieniczne i czystości, ręczniki papierowe i inne) ponosi operator.

Zamawiający zapewnia odzież w postaci koszulek i polarów dla zatrudnionych na miejscu przewodników i pracowników ochrony, którzy obsługują zwiedzających.

