Przedmiotem zamówienia jest utworzenie i kompleksowa obsługa Centrum Kompetencji (CK) będącego wsparciem dla Instytucji Kultury w obszarze prowadzonej przez nie działalności statutowej w zakresie zgodności prowadzonych działań z wymogami dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych, **w ramach zarządzanego przez Zamawiającego Projektu pn. „Projektowanie uniwersalne kultury – dostępność w instytucjach kultury", w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, dalej zw. Projektem.**

1. **Sposób działania Centrum Kompetencji**

Centrum Kompetencji (CK) to pilotażowe działanie mające na celu wsparcie instytucji kultury w zakresie organizowania wydarzeń kulturalnych zgodnie z wymogami dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (OzN) i osób starszych. Działalność CK będzie dotyczyła wsparcia w zakresie bezpłatnego użyczenia sprzętu, doradztwa eksperckiego w zakresie dostępności, usług tłumaczy polskiego języka migowego oraz usług asysty OzN. Oferta CK będzie skierowana do publicznych Instytucji Kultury i będzie dotyczyła organizacji wydarzeń kulturalnych w obrębie województwa mazowieckiego. Przewiduje się, że wsparcie zostanie udzielone min.100 Instytucjom kultury.

1. **Termin realizacji działania**

Okres realizacji działania to 20 miesięcy od dnia podpisania umowy (1 miesiąc na przygotowanie do otwarcia CK, 18 miesięcy funkcjonowania CK oraz 1 miesiąc na prace podsumowujące). Planowane rozpoczęcie działań CK to I kwartał 2025 roku.

1. **Grupa odbiorców**

Odbiorcami działań Centrum Kompetencji będą publiczne Instytucje Kultury.

1. **Wypożyczalnia sprzętu**

Centrum Kompetencji będzie świadczyło usługi wypożyczalni sprzętu mającego na celu wsparcie instytucji kultury w zakresie zapewnienia dostępności podczas organizacji wydarzeń kulturalnych na terenie województwa mazowieckiego.

* 1. Wykonawca:
* Zapewni sprzęty mające na celu wsparcie instytucji kultury w zakresie zapewnienia dostępności organizowanych przez nie wydarzeń kulturalnych, wyszczególnione poniżej;
* zapewni odpowiednie miejsce do przechowywania sprzętów, które zagwarantuje utrzymanie jego najwyższej jakości i najdłuższej trwałości użytkowania. Wszelkie koszty związane z przechowywaniem sprzętu ponosi wykonawca;
* zapewni, że wypożyczane sprzęty będą sprawne;
* utworzy i zapewni obsługę formularza rezerwacyjnego obsługującego m.in. wypożyczalnię sprzętu;
* zapewni osoby do obsługi CK;
* będzie pobierać i zwracać kaucję od IK za wypożyczenie sprzętów;
* zapewni transport sprzętu do i z lokalizacji wskazanej przez IK;
* w razie potrzeby zapewni montaż, obsługę i demontaż sprzętu w lokalizacji wskazanej przez IK;
* w razie potrzeby zapewni szkolenia (stacjonarne lub online w zależności od zgłoszonej przez IK potrzeby) z obsługi sprzętu dla pracowników IK.
  1. Sposób funkcjonowania Wypożyczalni CK
     1. Instytucja wypełnia formularz rezerwacyjny online i go przesyła. Formularz rezerwacyjny może być przesłany najpóźniej na 30 dni przed datą wydarzenia.
     2. Obsługa CK wstępnie rezerwuje sprzęt i przesyła potwierdzenie wstępnej rezerwacji w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od daty wpłynięcia formularza.
     3. Instytucja wpłaca kaucję i przesyła Obsłudze CK potwierdzenie wpłaty w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od otrzymania potwierdzenia rezerwacji.
     4. Obsługa CK potwierdza rezerwację w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od dnia wpłynięcia potwierdzenia wpłaty kaucji.
        1. Jeśli sprzęt tego wymaga, Obsługa CK organizuje jego montaż
           1. Kontaktuje się z instytucją kultury
           2. Zleca technikowi montaż sprzętu w wybranym terminie
           3. Zleca technikowi demontaż sprzętu w wybranym terminie
     5. Obsługa CK wysyła sprzęt
     6. Instytucja odsyła sprzęt
     7. Obsługa CK sprawdza, czy zwrócony sprzęt jest w odpowiednim stanie
     8. Obsługa CK zwraca kaucję/wysyła informację o uszkodzeniu sprzętu i zatrzymaniu kaucji.
  2. Pierwszeństwo w rezerwacji sprzętu ma instytucja, która jako pierwsza przesłała formularz.
  3. Rezerwacja sprzętu jest możliwa w miarę dostępności sprzętu.
  4. Kaucja

Instytucja kultury wpłaca przed wypożyczeniem sprzętu kaucję w wysokości 10% ceny sprzętu

* + 1. IK wpłaca kaucję na wyodrębniony, nieoprocentowany rachunek, którego właścicielem jest wykonawca
    2. IK przesyła za pośrednictwem poczty elektronicznej bankowe potwierdzenie wpłaty kaucji do Obsługi CK
    3. W przypadku odbioru sprzętu w stanie nienaruszonym, obsługa CK informuje za pośrednictwem poczty elektronicznej Instytucję Kultury o odbiorze sprzętu i zleceniu zwrotu kaucji i zleca zwrot kaucji.
    4. W przypadku odbioru sprzętu uszkodzonego, obsługa CK informuje za pośrednictwem poczty elektronicznej Instytucję Kultury o odbiorze uszkodzonego sprzętu i braku zwrotu kaucji.
    5. Kaucja nie będzie zwracana w przypadku:
       1. braku zwrotu sprzętu;
       2. opóźnienia terminu zwrotu sprzętu;
       3. uszkodzenia sprzętu w skutek niewłaściwego użytkowania;
    6. Roszczenia Instytucji Kultury w sprawie braku zwrotu kaucji
       1. Wszelkie roszczenia odnośnie zwrotu kaucji IK będzie kierować do wykonawcy. Narodowe Centrum Kultury nie będzie stroną.
  1. Kary
     1. Opóźnienie zwrotu sprzętu

Opóźnienie zwrotu sprzętu skutkuje brakiem zwrotu kaucji oraz nałożeniem kary. Wysokość kary zależy od długości opóźnienia:

* + - 1. Poniżej 10 dni
         1. Instytucja kultury za każdy dzień zwłoki w odesłaniu sprzętu do CK płaci karę wysokości 0,5% wartości sprzętu.
      2. Powyżej 10 dni

Jeżeli opóźnienie we zwrocie sprzętu przekroczy 10 dni, poza obciążeniami określonymi w punkcie 4.6.1.1.1. IK płaci karę w wysokości 30% wartości sprzętu.

* + 1. Brak zwrotu sprzętu

Za brak zwrotu sprzętu uznaje się sytuację, w której IK nie zwróciło sprzętu w ciągu 15 dni od zaplanowanej daty zwrotu. W takiej sytuacji, poza obciążeniami wskazanymi w punktach 4.6.1.1.1. oraz 4.6.1.2.1.1 IK płaci karę w wysokości 25% wartości sprzętu. Kaucja nie jest zwracana.

* + 1. Uszkodzenie sprzętu w skutek niewłaściwego użytkowania:
       1. Jeżeli sprzęt zwrócony przez IK nie będzie działać prawidłowo, a koszty naprawy nie przewyższają kwoty pobranej kaucji, wykonawca nie zwraca kaucji oraz nie pobiera dodatkowych opłat
       2. Jeżeli sprzęt zwrócony przez IK nie będzie działać prawidłowo, a koszty naprawy przewyższą kwotę pobranej kaucji, wykonawca nie zwraca kaucji oraz ma prawo nałożyć na IK karę w wysokości do maksymalnie 30% wartości sprzętu.
  1. Ubezpieczenie

Wszelkie koszty związane z ubezpieczeniem wypożyczanego sprzętu ponosi wykonawca.

* 1. Sprzęt

Wykonawca zapewni sprzęty celem wypożyczania ich publicznym instytucjom kultury. Lista i opis sprzętów został zamieszczony w załączniku nr 1 do OPZ.

1. **Usługi eksperckie**
   1. Wykonawca zapewni usługi wsparcia eksperckiego dla publicznych Instytucji Kultury z zakresu dostępności wydarzeń kulturalnych, łącznie około 1580h
   2. IK zgłasza zapotrzebowanie na usługi eksperckie za pomocą formularza rezerwacyjnego dla konsultacji eksperckich.
   3. Obsługa CK potwierdza rezerwację w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych.
   4. Usługi eksperckie polegają na doradztwie w zakresie:
      1. Dostępności organizowanego wydarzenia (w tym audyty uproszczone rozumiane jako doradztwo w zakresie dostępności architektonicznej danego wydarzenia);
      2. Analizy potrzeb danej instytucji kultury w zakresie dostępności organizowanego przez nią wydarzenia;
      3. Doradztwa w zakresie komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami w kontekście i zakresie organizowanego wydarzenia;
      4. Doradztwa w zakresie promocji kierowanej do osób ze szczególnymi potrzebami w kontekście i zakresie organizowanego wydarzenia;
      5. Doradztwa w zakresie doboru sprzętu w kontekście i zakresie organizowanego wydarzenia.
   5. W celu udzielenia wsparcia eksperckiego wykonawca zapewni usługi:

* Eksperta ds. dostępności posiadającego doświadczenie we współpracy z instytucjami publicznymi w zakresie dostępności dla osób odczuwających ograniczenia w obszarze widzenia, słyszenia, poruszania się, rozumienia i czucia - 10 osób (w tym 5 osób z doświadczeniem przy organizacji lub udzielaniu konsultacji dostępnych wydarzeń kulturalnych w instytucjach kultury). Obszary są zdefiniowane w Modelu dostępnej kultury [https://kultura-bez-barier.pfron.org.pl/model-dostepnej-kultury-publikacja/.](https://kultura-bez-barier.pfron.org.pl/model-dostepnej-kultury-publikacja/) Łącznie eksperci muszą wykazać doświadczeniem we wszystkich ww obszarach.
* Eksperta ds. technologii wspomagających – 2 osoby
  1. Obszar tematyczny konsultacji eksperckich będzie określony przez Instytucję Kultury.
  2. Eksperci udzielają konsultacji przedstawicielowi IK w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub poprzez spotkania online. Organizacja konsultacji online leży po stronie wykonawcy.

1. **Tłumaczenia PJM**
   1. Wykonawca zapewni usługi tłumaczeń z języka fonicznego (polskiego) na polski język migowy (łącznie około 750 godzin), przez tłumaczy PJM wskazanych mu przez Instytucję Kultury lub, w przypadku braku wskazań, wyznaczonych przez wykonawcę
   2. IK zgłasza zapotrzebowanie na usługi tłumacza PJM za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego.
   3. Usługa tłumaczenia będzie realizowana w pierwszej kolejności przez wskazanego przez IK tłumacza
   4. Wykonawca ponosi wyłącznie koszty wynagrodzenia za usługę tłumaczenia. Wszelkie koszty związane np. z transportem, zakwaterowaniem itp. tłumacza wskazanego przez IK leżą po stronie IK.
   5. Jeśli IK zgłosi zapotrzebowanie na usługi tłumacza PJM, ale nie wskaże konkretnej osoby, wykonawca przydzieli do zadania wybranego przez wykonawcę tłumacza.
      1. Wykonawca zapewni, że dysponuje bazą 16 tłumaczy PJM, którzy w okresie funkcjonowania CK będą mogli udzielić usługi tłumaczenia przy minimum 50 wydarzeniach kulturalnych.
      2. Wszelkie koszty związane z wynagrodzeniem, transportem, zakwaterowaniem, wyżywieniem tłumaczy wskazanych przez wykonawcę ponosi wykonawca.
   6. Usługa tłumaczenia na PJM będzie się odbywać w formie stacjonarnej lub online w zależności od potrzeb IK.
   7. Usługi będą świadczone na terenie całego kraju przy organizacji wydarzeniach kulturalnych łącznie w ciągu 18 miesięcy.
   8. Tłumacz zobowiązany jest występować w stroju klasycznym, zapewniającym Głuchym wysoką czytelność tłumaczenia.
   9. Wizerunek tłumaczy może być upubliczniany na stronach internetowych IK i Zamawiającego, na profilach mediów społecznościowych oraz innych nośnikach informacji.
   10. Wydarzenia trwające dłużej niż 60 minut wymagają obecności dwóch tłumaczy.
2. **Usługi asysty osobie z niepełnosprawnością podczas wydarzeń organizowanych przez IK** 
   1. Wykonawca zapewni usługi asysty OzN świadczone przez osobę wyznaczoną przez Instytucję Kultury (wybraną przez osobę z niepełnosprawnością biorącą udział w wydarzeniu kulturalnym lub wskazaną bezpośrednio przez IK) polegające na:
      1. udzieleniu wsparcia podczas wydarzenia kulturalnego organizowanego przez IK.
      2. udzieleniu wsparcia w dotarciu do miejsca wydarzenia, oraz w dotarciu do miejsca zamieszkania po wydarzeniu, z zastrzeżeniem, że oba miejsca znajdują się na terenie tej samej gminy lub w odległości nie większej niż 25 km.
   2. Wykonawca zapewni usługi asysty OzN podczas organizacji wydarzeń kulturalnych, łącznie około 750 godzin
   3. Instytucja kultury zgłasza zapotrzebowanie na usługi asysty OzN za pomocą formularza rezerwacyjnego wskazując wybraną przez Instytucję Kultury osobę. Wykonawca ma obowiązek zweryfikować kompetencje wskazanego przez Instytucję Kultury asystenta na podstawie oświadczenia IK.
   4. Kompetencje osoby wykonującej usługi asysty OzN

Osobą wykonującą usługi asysty OzN może być:

* + 1. osoba wskazana przez uczestnika wydarzenia kulturalnego lub jego opiekuna, pod warunkiem złożenia przez osobę niepełnosprawną do IK pisemnego oświadczenia, że wskazana przez nią osoba jest przygotowana do świadczenia usługi asysty podczas wydarzenia organizowanego przez IK.

 lub, w przypadku gdy OzN nie wskaże takiej osoby:

* + 1. osoba wskazana przez IK:

posiadająca udokumentowane doświadczenie w udzielaniu usługi asysty osobom z niepełnosprawnościami (realizacja 2 podobnych usług w okresie ostatnich 3 lat)  co do której IK oświadczy że posiadane przez nią kompetencje są wystarczające do wykonywania usługi asysty.

1. **Internetowa usługa rezerwacji sprzętu i usług eksperckich Centrum Kompetencji (CK)**
   1. Wykonawca zapewni usługę rezerwacji sprzętu i oferowanych przez CK usług w formie strony internetowej zgodnej ze standardami WCAG 2.1. a także zapewni jej obsługę. Strona ma zawierać:
      1. Katalog sprzętu-każdy sprzęt posiada dokładny opis, zdjęcie, plus opis przykładowego zastosowania i wysokość kaucji za jego wypożyczenie
      2. formularz rezerwacyjny (wypożyczenie sprzętu, rezerwacja usług tłumaczenia PJM, rezerwacja usług asysty) dla instytucji kultury
      3. formularz rezerwacyjny dla konsultacji eksperckich
      4. kalendarz dostępności uwzględniający możliwość wypożyczenia sprzętu w określonym czasie
      5. Odnośniki do stron NCK i innych, wskazanych przez NCK.
      6. Na życzenie zamawiającego Wykonawca wprowadzi modyfikacje i niezbędne aktualizacje w trakcie funkcjonowania CK
   2. Formularz rezerwacyjny (wypożyczenie sprzętu, rezerwacja usług tłumaczenia PJM, rezerwacja usług asysty) na stronie internetowej zawiera następujące pola:
      1. Nazwa Instytucji Kultury
      2. Adres Instytucji Kultury
      3. Nazwa wydarzenia
      4. Data wydarzenia (od do) jeżeli wydarzenie trwa dłużej niż 3 dni formularz odrzuca zgłoszenie
      5. Adres miejsca, w którym odbywa się wydarzenie
      6. Imię i nazwisko osoby upoważnionej do rezerwacji i odbioru sprzętu
      7. Godziny trwania wydarzenia
      8. Sugerowana data i godzina dostawy sprzętu
      9. Sugerowana data i godzina odbioru sprzętu (jeśli czas, w którym sprzęt ma być udostępniany jest dłuższy niż 72h zgłoszenie zostanie odrzucone, a osoba wnioskująca zostanie poinformowana o przyczynie odrzucenia zgłoszenia)
      10. Rodzaj sprzętu, liczba szt.
      11. Zapotrzebowanie na usługę tłumaczenia PJM
          1. Data tłumaczenia
          2. Zakres godzin, w którym będzie się odbywało tłumaczenie
          3. Tłumacz wskazany przez IK/Tłumacz wskazany przez CK
      12. Zapotrzebowanie na usługi asysty OzN
          1. Data świadczenia usługi
          2. Zakres godzin w jakich będzie udzielana usługa
      13. Akceptacja regulaminu CK
   3. Formularz rezerwacyjny dla konsultacji eksperckich zawiera następujące pola:
      1. Zakres tematyczny konsultacji
      2. Sugerowany termin konsultacji (zakres)
      3. Forma konsultacji:
         1. Spotkanie eksperta i przedstawiciela IK online
         2. Konsultacje za pośrednictwem poczty elektronicznej
      4. Akceptacja regulaminu Centrum Kompetencji
   4. System powiadamiania o dokonanych rezerwacjach za pomocą poczty elektronicznej.
      1. Wykonawca zapewni system, za pomocą którego Zamawiający będzie na bieżąco informowany o wpływających zgłoszeniach oraz dokonywanych rezerwacjach.
   5. Formularz umożliwi rezerwacje dla minimum 100 IK
   6. Wykonawca zapewni możliwość wykonania nie mniej niż 18 i nie więcej niż 36 rezerwacji w miesiącu.
   7. System rezerwacji ma być w stanie obsłużyć ruch na poziomie 5000 odwiedzin dziennie.
   8. Wykonawca zapewni NCK dostęp do systemu rezerwacji w zakresie dokonanych rezerwacji i danych instytucji w celu kontroli realizowanego zadania.
2. **Obsługa CK**
   1. Wykonawca zapewni koordynatora CK i minimum 2 osoby do obsługi CK, których zadania będą polegały na:

* Ustalaniu terminów wypożyczenia zgodnie z regulaminem wypożyczalni;
* przyjmowaniu i zwracaniu kaucji za wypożyczony sprzęt;
* koordynacji dostawy i zwrotu sprzętu w porozumieniu z Instytucją Kultury;
* organizowaniu i koordynacji montażu, demontażu sprzętu i jego obsługi w trakcie wydarzeń, jeśli IK zgłosi taką potrzebę;
* przeprowadzaniu szkoleń dla IK z użytkowania wypożyczanego sprzętu, jeśli zaistnieje taka potrzeba;
* bieżącym kontakcie (poczta elektroniczna, kontakt telefoniczny) z przedstawicielami Instytucji Kultury;
* weryfikacji stanu zdawanego przez Instytucje Kultury sprzętu;
* przyjmowaniu zgłoszeń o zaginięciu sprzętu;
* zlecaniu napraw/wymiany sprzętu;
* wypożyczaniu w pełni sprawnego sprzętu (w tym dbaniu o bieżące ładowanie akumulatorów, jeśli użycie sprzętu tego wymaga);
* dbaniu o czystość użyczanego sprzętu, w tym bieżącej dezynfekcji elementów, które tego wymagają, np. mikrofony, słuchawki wygłuszające;
* koordynacji usług eksperckich;
* koordynacji usług tłumaczenia na PJM
  + Weryfikacja kompetencji tłumacza wybranego przez Instytucję Kultury;
  + sporządzenie umowy z tłumaczem;
  + przyjęcie protokołu odbioru usługi;
  + realizacja płatności;
* koordynacji usług asysty OzN
  + Weryfikacja kompetencji osoby udzielającej usługi asysty OzN wybranej przez Instytucję Kultury na podstawie oświadczenia IK;
  + sporządzenie umowy z osobą udzielającą asysty;
  + przyjęcie protokołu odbioru usługi od IK;
  + realizacja płatności;
* przygotowywania i przesyłania drogą elektroniczną do NCK raportów kwartalnych z działalności CK;
* aktualizacji regulaminu CK;
* przyjmowaniu zgłoszeń o zaginięciu sprzętu;
* stałym, bieżącym kontakcie z NCK.
  1. Wykonawca zapewni ciągłość działania CK w wyznaczonych godzinach (pon.-pt. 10:00-16:00)
  2. Wykonawca zapewni możliwość konsultacji telefonicznych z obsługą CK od pon. do pt. w godzinach 10:00-16:00
  3. Osoby obsługujące CK oraz koordynator CK będą zaangażowane w prace nad CK na miesiąc przed jego otwarciem i miesiąc po zakończeniu jego funkcjonowania.

1. **Sprawozdania kwartalne z działalności**

Raport kwartalny:

* + 1. Składany do 10 dn. miesiąca następującego po kwartale, którego dotyczy;
    2. Raport zawiera:
       1. Liczbę wypożyczeń poszczególnych sprzętów z podziałem na rodzaj instytucji, wielkość miejscowości, województwo, oraz rodzaj wydarzenia;
       2. Liczbę odrzuconych zgłoszeń na poszczególne sprzęty z komentarzem dot. przyczyny odrzucenia z podziałem na rodzaj instytucji, wielkość miejscowości, województwo, oraz rodzaj wydarzenia;
       3. Zbiorczą informację nt. liczby zgłoszeń na rezerwację poszczególnych sprzętów i liczbę faktycznych wypożyczeń z podziałem na rodzaj instytucji, wielkość miejscowości, województwo, oraz rodzaj wydarzenia;
       4. liczbę poszczególnych zrealizowanych usług eksperckich, tłumaczenia PJM, usług asystenta OzN z podziałem na rodzaj instytucji, wielkość miejscowości, województwo, oraz rodzaj wydarzenia;
       5. liczbę wydarzeń, w czasie których niezbędny był montaż sprzętu z uwzględnieniem rodzaju sprzętu oraz z podziałem na rodzaj instytucji, wielkość miejscowości, województwo, oraz rodzaj wydarzenia;
       6. informacje dotyczące konieczności naprawy/wymiany sprzętów;
       7. informacje dotyczące uszkodzenia sprzętu;
       8. informacje dotyczące zaginięcia sprzętu;
       9. Inne, wskazane przez NCK

10.1.3. Raport przygotowuje koordynator CK