

**KONKURS NA PEŁNIENIE FUNKCJI KIEROWNIKA DS. BILETÓW (HEAD OF TICKETING)
MISTRZOSTW EUROPY W LEKKOATLETYCE 2028
ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT**

Polski Związek Lekkiej Atletyki z siedzibą w Warszawie, przy ul. Barcickiej 42, 01-839 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców oraz do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000079613, NIP: 118-09-85-758, REGON: 000866580 (PZLA) zaprasza do składania ofert w konkursie na pełnienie funkcji Kierownika ds. Biletów (Head of Ticketing) w ramach organizacji Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028 odbywających się na Stadionie Śląskim w Chorzowie.

Celem konkursu jest wyłonienie wykonawcy posiadającego odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie i potencjał organizacyjny do zarządzania projektem przygotowania i realizacji jednej z najważniejszych imprez lekkoatletycznych w Europie.

I. PRZEDMIOT KONKURSU

Przedmiotem konkursu jest wybór wykonawcy odpowiedzialnego za pełnienie funkcji Kierownika ds. Biletów (Head of Ticketing) Mistrzostw Europy w Lekkoatletyce 2028.

Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Kierownika ds. Biletów Mistrzostw Europy w Lekkoatletyce 2028 określa załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia.

Ponadto Kierownik ds. Biletów będzie zobowiązany do ścisłej współpracy z Polskim Związkiem Lekkiej Atletyki oraz Województwem Śląskim w zakresie realizacji pozostałych obszarów związanych z organizacją Mistrzostw.

II. OKRES REALIZACJI I WARUNKI WSPÓŁPRACY

1. Umowa zostanie zawarta na okres od dnia jej zawarcia do dnia 31.07.2028 r.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie miało charakter ryczałtowy i będzie płatne miesięcznie na podstawie wystawianych dokumentów rozliczeniowych.
3. W formularzu ofertowym należy wskazać miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe brutto za realizację przedmiotu zamówienia z podziałem na wynagrodzenie w okresie od dnia 1 października 2026 r. do dnia 31 grudnia 2027 r. oraz od dnia 1 stycznia 2028 r. do dnia 31 lipca 2028 r.
4. Ostateczny zakres obowiązków, zasady współpracy, odpowiedzialność stron, warunki rozliczeń oraz pozostałe postanowienia umowy zostaną uzgodnione pomiędzy PZLA a Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
5. Umowa będzie przewidywała możliwość jej rozwiązania przez PZLA w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania obowiązków przez Kierownika ds. Biletów.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do zachowania poufności wszelkich informacji dotyczących organizacji Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028, uzyskanych w związku z realizacją umowy.
7. Zakres obowiązków Kierownika ds. Biletów może ulec zmianie w przypadku aktualizacji wymagań EA lub innych podmiotów zaangażowanych w organizację wydarzenia.

8. Umowa będzie zawierała następujące istotne postanowienia:
- a) dotyczące obowiązku udzielania przez Wykonawcę odpowiedzi i wyjaśnień oraz przedkładania dodatkowych opinii i dokumentów uzupełniających na żądanie Zamawiającego, w terminie przez niego wskazanym;
 - b) dotyczące kar umownych, które Wykonawca będzie zobowiązany zapłacić Zamawiającemu za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu zobowiązań umownych, w terminach wynikających z umowy;
 - c) zobowiązujące Wykonawcę do przeniesienia na rzecz Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia ryczałtowego, majątkowych praw autorskich do wszystkich utworów sporządzonych w związku z realizacją umowy lub na potrzeby jej realizacji;
 - d) zobowiązujące Wykonawcę do sporządzenia wkładu do raportu końcowego w zakresie niezbędnym do rozliczenia Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028 z European Athletics, Ministerstwem Sportu i Turystyki, Województwem Śląskim oraz sponsorami, a także – w przypadku konieczności dokonania korekt lub uzupełnień dokumentów sporządzonych przez Wykonawcę na potrzeby realizacji umowy – do udzielania wyjaśnień dotyczących zgłoszonych uwag, zastrzeżeń lub wątpliwości oraz do dostosowania tych dokumentów do wymogów określonych przez Zamawiającego, w terminie przez niego wyznaczonym; wkład dotyczyć będzie wyłącznie zadań realizowanych przez Wykonawcę w ramach umowy;
 - e) obligujące Wykonawcę do realizacji umowy na terenie Europy;
 - f) obligujące Wykonawcę do stawiennictwa w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego w celu realizacji obowiązków wynikających z umowy;
 - g) statuujące możliwość rozwiązania umowy za wypowiedzeniem z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia;
 - h) statuujące możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku dwukrotnego naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z umowy.

III. WARUNKI UDZIAŁU W KONKURSIE

Wykonawca musi spełniać łącznie następujące warunki:

1. Ma co najmniej 3 lata doświadczenia w zarządzaniu sprzedażą i dystrybucją biletów na wydarzenia sportowe.
2. W ciągu ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję Ticketing Director, Head of Ticketing, Ticketing Manager lub inną równoważną funkcję. Musiał w niej odpowiadać za cały proces biletowy przy organizacji co najmniej jednego lekkoatletycznego międzynarodowego wydarzenia sportowego, na które sprzedano łącznie co najmniej 20 000 biletów.
3. Współpracował z operatorem systemu biletowego przy wdrożeniu i konfiguracji systemu oraz nadzorował wykonanie umowy.
4. Posiada doświadczenie w zarządzaniu procesem biletowym obejmującym co najmniej następujące obszary:
 - a. strategię cenową i kategorie biletów,
 - b. plan sprzedaży miejsc na obiekcie (seating plan),
 - c. kanały sprzedaży online i stacjonarnej, w tym kasy biletowe,
 - d. sprzedaż grupową (szkoły, kluby, organizacje),
 - e. pule biletów dla federacji, sponsorów, partnerów publicznych i gości protokolarnych,

- f. bilety dla osób z niepełnosprawnościami i dostępność obiektu,
 - g. kontrolę dostępu i powiązanie z systemem bezpieczeństwa imprezy masowej,
 - h. obsługę klienta, reklamacje i zwroty,
 - i. raportowanie sprzedaży i rozliczenia finansowe,
 - j. współpracę z obszarem marketingu i promocji przy kampanii sprzedażowej.
5. Kierował zespołem odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę biletową wydarzenia (np. kasjerzy, obsługa klienta, wolontariusze).
 6. Posługuje się językiem polskim i angielskim w stopniu umożliwiającym prowadzenie współpracy z European Athletics, operatorem biletowym, partnerami komercyjnymi, kibicami z zagranicy oraz innymi podmiotami zaangażowanymi w wydarzenie.
 7. Dysponować potencjałem organizacyjnym, umożliwiającym realizację powierzonych zadań przez cały okres obowiązywania umowy.

IV. DOKUMENTY SKŁADANE WRAZ Z OFERTĄ

Oferta powinna zawierać wypełniony i podpisany Formularz Ofertowy.

Na etapie składania ofert spełnianie warunków udziału w konkursie potwierdzone jest wyłącznie poprzez złożenie stosownego oświadczenia.

PZLA zastrzega sobie prawo wezwania wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, do przedstawienia dokumentów, referencji, zaświadczeń lub innych dowodów potwierdzających spełnianie warunków udziału w konkursie oraz informacje zawarte w ofercie.

W przypadku nieprzedłożenia wymaganych dokumentów lub braku potwierdzenia spełniania warunków udziału, PZLA może odrzucić ofertę i dokonać wyboru kolejnej oferty.

V. KRYTERIUM WYBORU OFERTY

1. Jedynym kryterium wyboru oferty jest cena.
2. Waga kryterium: 100%.
3. Przez cenę rozumie się sumę wynagrodzenie ryczałtowego brutto za pełnienie funkcji Kierownika ds. Biletów przez cały okres obowiązywania umowy.
4. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta zawierająca najniższą cenę spośród ofert niepodlegających odrzuceniu.
5. W przypadku złożenia dwóch lub większej liczby ofert z taką samą najniższą ceną PZLA może wezwać wykonawców do złożenia ofert dodatkowych.

VI. SPOSÓB I TERMIN SKŁADANIA OFERT

Oferta powinna zostać sporządzona w języku polskim i podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania wykonawcy.

Ofertę należy złożyć w formie papierowej, w zamkniętej kopercie opatrzonej napisem:

„Konkurs na pełnienie funkcji Kierownika ds. Biletów – Lekkoatletyczne Mistrzostwa Europy 2028 – NIE OTWIERAĆ PRZED TERMINEM OTWARCIA OFERT”.

Oferty należy składać w siedzibie Polskiego Związku Lekkiej Atletyki:

Polski Związek Lekkiej Atletyki

ul. Barcicka 42

01-839 Warszawa

w terminie do dnia 30.09.2026 r. do godz. 10:00

Za termin złożenia oferty uznaje się datę i godzinę wpływu oferty do siedziby PZLA.

Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

VII. OCENA OFERT

PZLA dokona:

1. Weryfikacji kompletności ofert.
2. Weryfikacji spełniania warunków udziału.
3. Oceny ofert według kryterium ceny.
4. Wyboru oferty najkorzystniejszej.

PZLA może zwracać się do wykonawców o wyjaśnienia dotyczące treści złożonych ofert.

VIII. INFORMACJA O WYNIKU KONKURSU

Informacja o wyniku konkursu zostanie przekazana uczestnikom konkursu lub opublikowana przez PZLA w sposób przyjęty przez Zamawiającego.

IX. UNIEWAŻNIENIE KONKURSU

PZLA zastrzega sobie prawo do unieważnienia konkursu na każdym etapie postępowania, bez podawania przyczyn.

W szczególności konkurs może zostać unieważniony, jeżeli:

1. nie wpłynęła żadna oferta;
2. żadna z ofert nie będzie spełniała wymagań określonych w ogłoszeniu;
3. wystąpią okoliczności powodujące, że dalsze prowadzenie konkursu nie będzie leżało w interesie PZLA lub organizacji Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028;
4. nastąpi zmiana założeń organizacyjnych, prawnych lub finansowych projektu;
5. zawarcie umowy okaże się niemożliwe lub niecelowe.

Uczestnikom konkursu nie przysługują wobec PZLA jakiekolwiek roszczenia związane z unieważnieniem konkursu lub niewybraniem ich oferty.

X. INFORMACJE DODATKOWE

1. PZLA zastrzega sobie prawo do niewybrania żadnej ze złożonych ofert.
2. PZLA zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia negocjacji dotyczących warunków współpracy z wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
3. Koszty przygotowania i złożenia oferty ponosi wykonawca. PZLA nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w konkursie.
4. Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia osobistego zaangażowania w realizację projektu przez cały okres obowiązywania umowy.

5. Wybór oferty nie powoduje automatycznie obowiązku zawarcia umowy. Warunkiem zawarcia umowy jest uzgodnienie jej ostatecznej treści przez strony.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**Kierownik ds. Biletów (Head of Ticketing) Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028****I. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest realizacja zadań Kierownika ds. Biletów (Head of Ticketing) (dalej: „Kierownik ds. Biletów” lub „Head of Ticketing”) w ramach organizacji European Athletics Championships 2028 - Mistrzostw Europy w Lekkiej Atletyce (zwanym dalej: „Wydarzeniem”), które odbędą się w dniach 3-8 czerwca 2028 r. na Stadionie Śląskim w Chorzowie (zwanym dalej: „Stadionem”).

Zamawiającym jest Polski Związek Lekkiej Atletyki (zwany dalej: „PZLA”), organizator Wydarzenia wspólnie z Województwem Śląskim, reprezentowanym przez Samorządową Wojewódzką Jednostkę Budżetową Stadion Śląski w Chorzowie (zwaną dalej: „SWJB Stadion Śląski”). PZLA i SWJB Stadion Śląski zwani są dalej łącznie „Organizatorami” lub „Organizatorami Wydarzenia”.

Wydarzenie jest organizowane na podstawie Umowy Organizatorskiej zawartej z European Athletics Association (dalej: „EA”) w dniu 24 kwietnia 2026 r. (zwanej dalej: „Umową Organizatorską”). Zadania określone w niniejszym OPZ są realizowane zgodnie z Umową Organizatorską oraz regulacjami, wytycznymi i poleceniami EA. Plany, materiały i umowy, które zgodnie z Umową Organizatorską wymagają zatwierdzenia przez EA, są przedkładane EA przez Organizatorów i wdrażane w wersji zatwierdzonej przez EA.

Zamówienie obejmuje okres od dnia 1 października 2026 r. do dnia zakończenia wszystkich zadań związanych z przygotowaniem, przeprowadzeniem, podsumowaniem i rozliczeniem procesu biletowego Wydarzenia, nie później niż do dnia 31 lipca 2028 r.

II. Organizacja pracy i podległość

- Kierownik ds. Biletów świadczy usługi na rzecz PZLA i realizuje wyłącznie zadania związane z organizacją Wydarzenia. Nie wykonuje innych zadań na rzecz PZLA ani SWJB Stadion Śląski.
- Bezpośrednia podległość służbowa: Dyrektor Operacyjny LOC (LOC Operations Director) Komitetu Organizacyjnego Wydarzenia (LOC).
- Za realizację powierzonego obszaru Kierownik ds. Biletów odpowiada przed obydwoma Organizatorami Wydarzenia.
- Kierownik ds. Biletów współpracuje z kierownikami i koordynatorami pozostałych obszarów organizacyjnych Wydarzenia oraz z EA, w tym z osobami wyznaczonymi przez EA, których polecenia w zakresie ich kompetencji wykonuje.
- Zespół wspierający Kierownika ds. Biletów jest zatrudniany przez PZLA lub przez SWJB Stadion Śląski. Koszty personelu, wolontariuszy i świadczeń dla zespołu ponoszą Organizatorzy, a Kierownik ds. Biletów planuje zapotrzebowanie i nadzoruje jego wykorzystanie.
- Nazwy stanowisk wskazane w niniejszym OPZ są orientacyjne. Zamawiający może zmienić nazwę stanowiska lub wskazać inną osobę, z którą Kierownik ds. Biletów będzie współpracować.
- Zakres obowiązków rozwija się etapowo, wraz ze zbliżaniem się Wydarzenia i obejmuje swoim zakresem: okres przygotowań, uruchomienie i kolejne etapy sprzedaży, okres bezpośrednio poprzedzający Wydarzenie, czas Wydarzenia oraz okres podsumowania i rozliczenia.

III. Zakres zadań**1. Plan biletowy**

- 1) Opracowanie, wdrożenie i nadzór nad planem operacyjnym obszaru biletowego, obejmującym sprzedaż, dystrybucję, obsługę widzów, kontrolę wejścia i rozliczenie biletów.

- 2) Przygotowanie planu biletowego Wydarzenia (Ticketing Plan) zgodnie z wymaganiami Umowy Organizatorskiej i dokumentów EA, obejmującego w szczególności strukturę biletową (kategorie, rodzaje i pule biletów, wykorzystanie pojemności Stadionu, propozycję cen), regulamin i zasady sprzedaży, kolejność sprzedaży, pule wyłączone ze sprzedaży ogólnej, system monitorowania sprzedaży oraz sposób pozyskiwania zgód na przekazanie danych kupujących do EA.
- 3) Prowadzenie uzgodnień między Organizatorami w zakresie planu biletowego, cen oraz podziału pul, przygotowanie planu do przedłożenia EA w terminie wynikającym z Umowy Organizatorskiej oraz wdrożenie planu w wersji zatwierdzonej przez EA. Do czasu zatwierdzenia planu przez EA nie prowadzi się sprzedaży ani nie ogłasza cen i terminów sprzedaży.
- 4) Przygotowanie harmonogramu procesu biletowego, obejmującego uruchomienie i kolejne etapy sprzedaży w kolejności zatwierdzonej przez EA, dystrybucję zaproszeń i biletów specjalnych, sprzedaż bezpośrednio przed Wydarzeniem oraz w dniach zawodów.
- 5) Przygotowanie planu operacyjnego dni zawodów w zakresie sprzedaży, dystrybucji, obsługi i kontroli biletów.
- 6) Uwzględnianie w procesie biletowym zobowiązań Wydarzenia w obszarze zrównoważonego rozwoju, zgodnie ze standardem European Athletics, w szczególności w zakresie dostępności biletów, obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz powiązania biletu z transportem publicznym.

2. System biletowy

- 1) Nadzór nad wdrożeniem i działaniem systemu sprzedaży i dystrybucji biletów, w tym współpraca z dostawcą przy konfiguracji (wydarzenia, kategorie, ceny, kody i promocje, pule, zasady dystrybucji, kontrola dostępu) oraz monitorowanie dostępności biletów, płatności, generowania i wysyłki biletów oraz obsługi klienta. Dostawca systemu biletowego wymaga uprzedniej akceptacji EA, a wybór operatora płatności uwzględnia wyłączności partnerów EA.
- 2) Współpraca z koordynatorem ds. technologii i dostawcami rozwiązań technologicznych przy integracji systemu biletowego z systemem kontroli dostępu i innymi systemami Wydarzenia oraz przy zapewnieniu ciągłości ich działania.
- 3) Współpraca z koordynatorem ds. akredytacji w zakresie zależności między systemem biletowym a akredytacyjnym, w szczególności zasad dostępu do stref Stadionu.

3. Sprzedaż, raportowanie i rozliczenie

- 1) Przygotowanie i aktualizacja planów oraz prognoz sprzedaży biletów w odniesieniu do celu, jakim jest maksymalne wypełnienie Stadionu na każdej sesji Wydarzenia.
- 2) Bieżące monitorowanie sprzedaży i wykorzystania kategorii oraz pul biletowych, a w dniach zawodów także frekwencji i wypełnienia sektorów, wraz z rekomendacjami działań sprzedażowych. W razie ryzyka niepełnej frekwencji niezwłoczne przygotowanie działań zwiększających frekwencję i przekazanie informacji o nich EA.
- 3) Przygotowywanie raportów dla Organizatorów i EA, w formacie wskazanym przez EA, obejmujących sprzedaż i przydziały biletów w podziale na strefy, sektory i w miarę możliwości rzędy, w tym sprzedaż w ramach programu hospitality komercyjnego. Raporty przekazywane są od uruchomienia sprzedaży do 3 miesięcy przed Wydarzeniem co najmniej raz w miesiącu, od 3 miesięcy do 2 tygodni przed Wydarzeniem co najmniej raz w tygodniu, a w ostatnich 2 tygodniach codziennie. W czasie Wydarzenia raport frekwencji z każdej sesji przekazywany jest EA do godziny 10:00 dnia następnego. Na żądanie Organizatorów Wydarzenia raporty o których

mowa w niniejszym punkcie będą przygotowywane i przekazywane w okresach częstszych, aniżeli wskazane powyżej.

- 4) Przygotowanie raportu końcowego dla EA w terminie 2 tygodni od zakończenia Wydarzenia, zawierającego analizę sprzedaży biletów i hospitality oraz frekwencji dla każdej sesji, kategorii i kraju, przychody ze sprzedaży, liczbę osób wchodzących bezpłatnie w poszczególnych kategoriach oraz pełne dane źródłowe.
- 5) Współpraca z Kierownikiem ds. Promocji w zakresie kampanii wspierających sprzedaż biletów i wykorzystania budżetu na promocję sprzedaży biletów, w szczególności komunikacji oferty biletowej, terminów uruchamiania kolejnych etapów sprzedaży, promocji specjalnych i działań zwiększających frekwencję, a także z Kierownikiem ds. Komunikacji w zakresie komunikatów o sprzedaży biletów.
- 6) Udział w rozliczeniu sprzedaży biletów pomiędzy Organizatorami oraz z dostawcą systemu i operatorem płatności, zgodnie z przyjętym modelem sprzedaży.

4. Pule biletów wynikające z Umowy Organizatorskiej i dla grup uprawnionych

- 1) Zabezpieczenie, wydanie i rozliczenie pul biletów przewidzianych w Umowie Organizatorskiej, w liczbie, lokalizacjach i terminach w niej określonych lub wskazanych przez EA, w szczególności: biletów VIP dla EA, biletów dla EA w strefie EA Friend Zone, miejsc dla ekip i trenerów, biletów VIP i innych biletów do zakupu przez partnerów EA oraz dodatkowych biletów do zakupu przez EA, wraz z wstrzymaniem ich ze sprzedaży ogólnej do upływu wskazanych terminów.
- 2) Koordynacja przygotowania, przydziału i dystrybucji biletów i zaproszeń dla partnerów Organizatorów, przedstawicieli Organizatorów, federacji narodowych, gości VIP i innych grup wskazanych przez Organizatorów, na podstawie wykazu uprawnień prowadzonego przez Kierownika ds. Marketingu, we współpracy z koordynatorem ds. VIP, z zachowaniem podziału na strefy i poziomy dostęp.

5. Widzowie na Stadionie i wokół niego

- 1) Współpraca z koordynatorem ds. Venue oraz koordynatorem ds. bezpieczeństwa i ochroną w zakresie pojemności i konfiguracji trybun, sektorów i wejść, kolejek i stref oczekiwania, przepływu widzów oraz czasowego zamykania lub ograniczania wejść i sektorów, wraz z przygotowaniem informacji dla widzów. W przypadku ograniczenia pojemności Stadionu przez EA - wdrożenie wskazanej konfiguracji i określenie zapotrzebowania na zasłonięcie niewykorzystanych miejsc zgodnie z wzorem zatwierdzonym przez EA.
- 2) Współpraca z koordynatorem ds. transportu i koordynatorem ds. Venue w zakresie przyjazdu widzów (parkingi, transport publiczny) oraz udział w wyznaczaniu tras dojścia do wejść, sektorów i punktów obsługi biletowej.
- 3) Współpraca z koordynatorem ds. zawodów przy przygotowaniu dokumentów, map i opisów stref Stadionu pod kątem sprzedaży, kontroli biletów i obsługi widzów.
- 4) Współpraca z Kierownikiem ds. Promocji oraz koordynatorami ds. Venue i bezpieczeństwa w zakresie strefy kibica przy Stadionie i działań promocyjnych na terenie obiektów, w zakresie, w jakim wymagają one wydawania biletów lub wpływają na przepływ widzów.

6. Punkty obsługi biletowej i kontrola wejścia

- 1) Zaplanowanie i nadzór nad punktami obsługi biletowej (kasy, punkty odbioru biletów, punkty informacyjne), w tym harmonogram ich pracy przed i w trakcie Wydarzenia.

- 2) Przygotowanie i nadzór nad kontrolą biletów przy wejściach na Stadion, w tym określenie zapotrzebowania na urządzenia, personel i infrastrukturę oraz reagowanie na problemy w trakcie Wydarzenia, we współpracy z koordynatorem ds. bezpieczeństwa i ochroną.
- 3) Zebranie i przekazanie Kierownikowi ds. Brandingu zapotrzebowania na oznakowanie punktów sprzedaży, kas, punktów obsługi i wejść oraz uzgodnienie jego treści i lokalizacji.

7. Procedury i ochrona danych

- 1) Kompleksowe przygotowanie standardów obsługi widzów i instrukcji z uwzględnieniem takich sytuacji jak problem z biletem, zagubiony lub niewłaściwy bilet, odmowa wejścia.
- 2) Przygotowanie i wdrożenie procedur reklamacji, zwrotów, wymiany i anulowania biletów oraz udział w przygotowaniu regulaminu sprzedaży i zasad korzystania z biletów, we współpracy z działami prawnymi obu Organizatorów. Regulamin zakazuje w szczególności nieuprawnionej odsprzedaży biletów, wykorzystywania ich w działaniach promocyjnych oraz prowadzenia działań promocyjnych przez widzów na obiektach Wydarzenia. Łączenie biletów z pakietami podróży, zakwaterowania lub hospitality wymaga zgody EA.
- 3) Przygotowanie i nadzór nad stosowaniem procedur awaryjnych na wypadek awarii systemu sprzedaży, kontroli dostępu lub innych systemów związanych z biletami.
- 4) Współpraca z osobami odpowiedzialnymi za ochronę danych osobowych u Organizatorów Wydarzenia w zakresie danych kupujących bilety i użytkowników systemu, w tym przygotowanie formuł zgód do zatwierdzenia przez EA i przekazanie danych kupujących EA zgodnie z Umową Organizatorską.

8. Zespół biletowy

- 1) Określenie zapotrzebowania na personel i wolontariuszy (w tym zadań wolontariuszy: informacja dla widzów, kierowanie ruchem, wsparcie punktów obsługi) oraz na świadczenia dla nich (zakwaterowanie, wyżywienie, ubiór, transport).
- 2) Udział w rekrutacji zespołu biletowego zatrudnianego przez PZLA lub przez SWJB Stadion Śląski, określenie zakresu obowiązków jego członków oraz nadzór nad jego pracą.
- 3) Przygotowanie materiałów szkoleniowych i prowadzenie szkoleń dla pracowników i wolontariuszy obszaru biletowego.
- 4) Prowadzenie odpraw operacyjnych dla zespołu biletowego przed każdym dniem zawodów (ewentualnie po każdym dniu zawodów).

9. Współpraca, zamówienia i wykonawcy

- 1) Udział w wizytacjach, spotkaniach roboczych, odprawach i wideokonferencjach związanych z przygotowaniem i realizacją procesu biletowego, w tym w spotkaniach z EA, organizowanie spotkań potrzebnych do realizacji zadań oraz bieżąca współpraca z Organizatorami i pozostałymi podmiotami zaangażowanymi w organizację Wydarzenia.
- 2) Przygotowanie opisów przedmiotu zamówienia w obszarze biletowym, w szczególności dla systemu sprzedaży i dystrybucji biletów, urządzeń i systemu kontroli wejścia oraz usług obsługi punktów biletowych, z uwzględnieniem wymogu akceptacji dostawcy systemu biletowego przez EA.
- 3) Szacowanie wartości zamówień w koordynowanym obszarze oraz udział w przygotowaniu i przeprowadzeniu postępowań zakupowych prowadzonych przez PZLA, zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych oraz regulacjami wewnętrznymi PZLA.
- 4) Udział, na wniosek SWJB Stadion Śląski, w postępowaniach prowadzonych przez ten podmiot w obszarze biletowym, na zasadach i w oparciu o dokumenty wewnętrzne wskazane przez SWJB Stadion Śląski.

- 5) Czynności przygotowawcze, w szczególności analiza rynku i szacowanie wartości zamówienia, prowadzone są w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców.
- 6) Koordynacja i nadzór nad wykonawcami zewnętrznymi realizującymi usługi i dostawy w obszarze biletowym, w tym udział w odbiorach prac.

10. Dokumentacja i podsumowanie

- 1) Prowadzenie bieżącej dokumentacji koordynowanego obszaru oraz przekazanie jej Organizatorom po zakończeniu Wydarzenia.
- 2) Przygotowanie wkładu do raportu końcowego dla EA (Post Event Report) w zakresie sprzedaży i dystrybucji biletów, frekwencji, obsługi widzów, systemu biletowego, kontroli wejścia i rozliczenia procesu biletowego, w języku angielskim i w formie wskazanej przez EA, wraz z rekomendacjami dla przyszłych organizatorów, oraz udział w końcowym spotkaniu podsumowującym z EA.

IV. Warunki realizacji zamówienia

- Dyspozycyjność w okresie obowiązywania umowy, w okresie Wydarzenia, wydarzeń testowych oraz kluczowych etapów procesu biletowego, w tym w dni wolne od pracy.
- Udział w spotkaniach i wizytacjach w Chorzowie, w siedzibie PZLA oraz w innych lokalizacjach związanych z organizacją Wydarzenia, a także w spotkaniach koordynacyjnych z EA.
- Biegła znajomość języka polskiego i angielskiego w mowie i piśmie. Plany, raporty i inne dokumenty przekazywane EA są przygotowywane w języku angielskim.
- Realizacja zadań zgodnie z Umową Organizatorską, regulacjami i wytycznymi EA oraz wewnętrznymi regulacjami obu Organizatorów.
- Zakupy w koordynowanym obszarze są przygotowywane z poszanowaniem wyłączności partnerów EA w zastrzeżonych kategoriach produktów i usług oraz wymogów Umowy Organizatorskiej dotyczących akceptacji wykonawców przez EA.
- Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z zasadami ustalonymi przez Organizatorów i Umową Organizatorską, w tym z uwzględnieniem przekazywania danych EA na podstawie zgód zatwierdzonych przez EA.
- Zachowanie poufności informacji dotyczących Wydarzenia, w szczególności warunków Umowy Organizatorskiej oraz umów sponsorskich, medialnych i zakupowych.
- W ramach realizacji zadań objętych niniejszym opisem przedmiotu zamówienia Kierownik ds. Biletów zobowiązany jest również do realizacji innych zadań związanych z należyłą realizacją procesu biletowego wydarzenia, w tym do wykonywania poleceń wydawanych przez Organizatorów oraz Dyrektora Operacyjnego.

FORMULARZ OFERTOWY

Dane wykonawcy

Nazwa / Imię i nazwisko:

.....

Adres:

.....

NIP:

.....

REGON:

.....

Telefon:

.....

Adres e-mail:

.....

Osoba do kontaktu:

.....

Oferta cenowa

W odpowiedzi na ogłoszony przez Polski Związek Lekkiej Atletyki konkurs na pełnienie funkcji Kierownika ds. Biletów Lekkoatletycznych Mistrzostw Europy 2028 składam ofertę realizacji przedmiotu zamówienia za miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe:

I. w okresie od dnia 1 października 2026 r. do 31 grudnia 2027 r.

Cena netto: zł

VAT: zł

Cena brutto: zł

II. w okresie od dnia 1 stycznia 2028 r. do 31 lipca 2028 r.

Cena netto: zł

VAT: zł

Cena brutto: zł

tj. łącznie (cena I x 15 + cena II x 7):

Cena netto: zł

VAT: zł

Cena brutto: zł

w całym okresie obowiązywania umowy

Oświadczam, że:

1. zapoznałem(-am) się z treścią ogłoszenia konkursowego i akceptuję jego warunki;
2. spełniam warunki udziału określone w konkursie;
3. informacje zawarte w ofercie są zgodne ze stanem faktycznym;
4. pozostaję związany(-a) ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.

.....

miejscowość i data

.....

podpis wykonawcy / osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy