

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**ŚWIADCZENIE USŁUG POLEGAJĄCYCH NA KIEROWANIU OSÓB DO WYKONYWANIA PRACY KASJERA
I BILETERA W MIEJSKIM OGRODZIE ZOOLOGICZNYM W WARSZAWIE**

1. Przedmiotem zamówienia jest **świadczanie usług polegających na kierowaniu osób zatrudnionych przez Wykonawcę (zwanymi dalej Pracownikami) do wykonywania pracy na rzecz i pod kierunkiem Zamawiającego na stanowisku:**
 - a. **kasjer biletowy;**
 - b. **bileter.**
2. Zamawiający przewiduje realizację świadczenia usługi w okresie: **od dnia 01.04.2022 r. do dnia 31.12.2022 r.**
3. Zakres pracy Pracowników:
 - a. **Kasjer biletowy:**
 - sprzedaż biletów wstępu do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Warszawie (zwanego dalej Ogrodem),
 - profesjonalna obsługa klienta,
 - sporządzanie zestawień sprzedaży,
 - wystawianie i administracja dokumentów kasowych,
 - udzielanie podstawowych informacji o Ogrodzie.

Kasy objęte są całodobową ochroną fizyczną świadczoną przez firmę zewnętrzną (Ochrona Ogrodu).
 - b. **Bileter:**
 - kontrola biletów wstępu do Ogrodu, uprawnień zwiedzających do korzystania z ulg;
 - kompleksowa obsługa gości Ogrodu, na którą składają się m. in.: komunikacja ze zwiedzającymi, kierowanie oraz wskazywanie konkretnych obiektów w Ogrodzie,
 - reagowanie/udzielanie pomocy zwiedzającym,
 - reagowanie na wszystkie przejawy naruszania *Regulaminu zwiedzania Miejskiego Ogrodu Zoologicznego*.
4. Wykonawca będzie odpowiedzialny za dobór i zatrudnienie Pracowników w liczbie gwarantującej prawidłowe wykonanie usługi na rzecz Zamawiającego.
5. Pracownicy muszą posiadać następujące kompetencje:
 - a. wykształcenie co najmniej średnie;
 - b. biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie;
 - c. znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym;
 - d. komunikatywność – rozumienie poleceń i umiejętność rzetelnego przekazywania informacji;

- e. umiejętność współpracy;
 - f. posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystanie z pełni praw publicznych;
 - g. nie został skazany prawomocnym wyrokiem skazującym za przestępstwo przeciwko zdrowiu, życiu, mieniu oraz przeciwko działalności instytucji państwowych oraz samorządu terytorialnego;
 - h. nie została z nim rozwiązana umowa o pracę w trybie natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie pracownika .
6. Wykonawca zapewni szacunkową ilość Pracowników:
- a. 8 stanowisk- kasjer biletowy,
 - b. 2 stanowiska- bileter,
od piątku do niedzieli, w dni wolne i święta z możliwością rozszerzenia o pozostałe dni tygodnia w zależności od zapotrzebowania przedstawianego przez Zamawiającego.
7. Procedura wyboru Pracownika:
- a. Zgłaszanie Wykonawcy przez Zamawiającego zapotrzebowanie na Pracowników będzie dokonywane drogą elektroniczną w terminie **do 20 dnia miesiąca** poprzedzającego miesiąc, w którym będzie wykonywana praca;
 - b. Wykonawca w terminie **do 3 dni roboczych** liczonych od dnia następnego od dnia otrzymania zgłoszenia zapotrzebowania w formie elektronicznej przedstawi Zamawiającemu propozycję kandydatury Pracownika. Przedstawienie kandydatury następuje w formie elektronicznej;
 - c. Zamawiający w terminie **do 2 dni roboczych** od dnia następnego po przedstawieniu przez Wykonawcę kandydatury zaakceptuje ją bądź odrzuci, o czym zawiadomi Wykonawcę w formie elektronicznej;
 - d. W przypadku, w którym Zamawiający nie zaakceptuje przedstawionej kandydatury, Wykonawca zobowiązany będzie przedstawić kolejną kandydaturę w terminie **do 2 dni roboczych** od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 6c. Przepis stosuje się do kolejnej kandydatury;
 - e. Przed skierowaniem każdego nowego Pracownika do wykonywania czynności na rzecz Zamawiającego Wykonawca będzie zgłaszać Zamawiającemu konieczność poddania go szkoleniu BHP i stanowiskowemu;
 - f. Zamawiający będzie odpowiedzialny za przeszkolenie Pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia z zakresu zasad pracy obowiązujących w Ogrodzie, z zakresu BHP, systemu sprzedażowego i płatniczego oraz *Regulaminu zwiedzania Miejskiego Ogrodu Zoologicznego*;
 - g. Zamawiający wyposaży stanowisko kasjerów oraz bileterów w urządzenia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych mu obowiązków.
8. Inne wymagania Zamawiającego:

- a. Wykonawca zapewni pełną obsadę Pracowników zgodnie z zapotrzebowaniem, o którym mowa w pkt 6a, także w przypadku absencji chorobowych Pracowników oraz konieczności wymiany Pracownika wynikającej z braku jego akceptacji przez Zamawiającego;
 - b. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia przedstawiciela Wykonawcy, zwanego **Koordynatorem**, dostępnego w godzinach pracy Ogrodu oraz uprawnionego do niezwłocznego i skutecznego podejmowania decyzji;
 - c. Koordynator będzie odpowiedzialny za nadzór merytoryczny i organizacyjny nad realizacją zamówienia, kontrolę oraz koordynację pracy, jak również za kontakty z Zamawiającym.
 - d. Wykonawca odpowiadać będzie za realizację obsługi administracyjno–kadrowej pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia;
 - e. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie działania lub zaniechania swoich Pracowników jak za swoje działania lub zaniechania;
 - f. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną za szkody na osobie lub mieniu, powstałe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania lub zaniechania obowiązków Pracowników.
9. Pozostałe uzgodnienia:
- a. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia lub niedopuszczenia do pracy Pracownika naruszającego zasady pracy lub właściwe przepisy prawa, a także m.in. w przypadku:
 - nieetycznego zachowania się Pracownika w stosunku do innych pracowników lub gości Ogrodu,
 - pełnienia obowiązków przez Pracownika w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających.
 - b. Zamawiający o zaistnieniu okoliczności, o których mowa w pkt 8a, niezwłocznie powiadomi Koordynatora;
 - c. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie (**maksymalnie do 2 godzin**) zapewnić innego Pracownika na miejsce odsuniętego lub niedopuszczonego;
 - d. Zamawiający zapłaci Wykonawcy miesięczne wynagrodzenie w wysokości faktycznie przepracowanych przez Pracowników godzin zgodnie z wzorem rozliczenia roboczogodzin stanowiącym załącznik nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia;
 - e. Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie za czas, w którym praca nie była świadczona lub była świadczona nienależycie, niezależnie od możliwości naliczenia kar umownych przewidzianych w umowie.