

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Świadczenie usług polegających na kierowaniu osób do wykonywania czynności kasjera i biletera w Miejskim Ogrodzie Zoologicznym w Warszawie

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na kierowaniu osób zatrudnionych przez Wykonawcę (zwanych dalej Pracownikami) niezależnie od formy zatrudnienia do wykonywania pracy na rzecz i pod kierunkiem Zamawiającego na stanowisku:
 - a. kasjer biletowy;
 - b. bileter.
2. 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 oraz 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*.
3. Wykonawca będzie odpowiedzialny za dobór i zatrudnienie Pracowników w liczbie gwarantującej prawidłowe wykonanie prac na rzecz Zamawiającego.
4. 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.
5. Wykonawca zapewni szacunkową liczbę 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.

6. Wynagrodzenie za pracę, która ma być powierzona Pracownikowi:
 - a. kasjer biletowy – 20 zł/h brutto
 - b. bileter – 18 zł/h brutto
7. Procedura wyboru Pracownika:
 - a. Zgłaszane 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 7c. 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. W odniesieniu do osób świadczących usługi na rzecz Zamawiającego w poprzednich latach, Zamawiający wskaże Wykonawcy wybrane kandydatury w terminie umożliwiającym Wykonawcy możliwość skierowania tych osób, jako Pracowników świadczących pracę na rzecz Zamawiającego.
 - g. Zamawiający będzie odpowiedzialny za przeszkolenie Pracowników z zakresu zasad pracy obowiązujących w Ogrodzie, z zakresu BHP, systemu sprzedażowego i płatniczego oraz *Regulaminu zwiedzania Miejskiego Ogrodu Zoologicznego*.
 - h. Zamawiający wyposaży stanowisko kasjerów biletowych oraz bileterów w urządzenia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych im obowiązków.
8. Inne wymagania Zamawiającego:
 - a. Wykonawca zapewni pełną obsadę Pracowników (zwaną grafiką) zgodnie z zapotrzebowaniem, o którym mowa w pkt 7a, 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.
 - e. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie działania lub zaniechania 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 9a, niezwłocznie powiadomi koordynatora. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie zapewnić innego Pracownika na miejsce odsuniętego lub niedopuszczonego.
 - c. Zamawiający zapłaci Wykonawcy miesięczne wynagrodzenie w wysokości faktycznie przepracowanych godzin przez Pracownika w terminie 21 dni od daty wpływu do Ogrodu prawidłowo wystawionej faktury.
 - d. 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.