

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**Świadczenie usług polegających
na kierowaniu osób do wykonywania pracy
w Miejskim Ogrodzie Zoologicznym w Warszawie**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie 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. 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).
 - 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*.
3. Wykonawca będzie odpowiedzialny za dobór i zatrudnienie Pracowników w liczbie gwarantującej prawidłowe wykonanie usługi 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 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 (grafiku) przedstawianego przez Zamawiającego.

6. Procedura wyboru Pracownika:

- a. Zgłaszanie Wykonawcy przez Zamawiającego zapotrzebowanie (grafiku) 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.

7. Inne wymagania Zamawiającego:

- a. Wykonawca zapewni pełną obsadę Pracowników zgodnie z grafikiem, 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.

8. 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.

Załącznik nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

Lp.	Imię Nazwisko	Stanowisko kasjer/bileter	Okres rozliczeniowy	Liczba przepracowanych godzin	Wartość jednostkowa netto roboczogodziny	Wartość netto	Vat	Wartość brutto
1								
2								
3								
4								
Ogółem								