

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**  
**ŚWIADCZENIE USŁUG POLEGAJĄCYCH NA KIEROWANIU OSÓB DO WYKONYWANIA PRACY KASJERA**  
**I BILETERA W MIEJSKIM OGRODZIE ZOOLOGICZNYM IM. ANTONINY I JANA ŻABIŃSKICH**  
**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 01.04.2023 r. do dnia 31.12.2023 r.**
3. Zakres pracy Pracowników:
  - a. **Kasjer biletowy:**
    - sprzedaż biletów wstępu do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im. Antoniny i Jana Żabińskich 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 im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie.*
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 im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie*;
  - 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;
- 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.