

UMOWA nr
o świadczenie usług

zawarta w dniu [] w Krakowie pomiędzy:

Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha, ul. M. Konopnickiej 26, 30-302 Kraków, NIP: 676-22-82-218, wpisanym do RIK prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod nr 56/2004, reprezentowanym przez: []
zwanym dalej **Zamawiającym**;

a

[], zwanym dalej Wykonawcą;

łącznie zwanymi dalej Stronami.

§ 1 Przedmiot Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług związanych z kompleksową obsługą Zamawiającego w zakresie określonym w dalszych Rozdziałach niniejszej umowy, oraz zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr ZP/1/11/2015.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia za świadczenia Wykonawcy, na zasadach przewidzianych w niniejszej umowie oraz do współdziałania w wykonywaniu Umowy w zakresie w niej określonym.

§ 2 Oświadczenia Stron

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy jest mu znany, w szczególności zaś Wykonawca:
 - a. zapoznał się ze specyfiką działalności prowadzonej przez Zamawiającego,
 - b. zna strukturę organizacyjną Zamawiającego,
 - c. posiada wiedzę na temat charakteru i ilości wystaw i wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego przed zawarciem niniejszej umowy,
 - d. zapoznał się z miejscem wykonywania świadczenia, warunkami techniczno-organizacyjnymi wykonywania świadczenia,
 - e. zna cel zawarcia niniejszej umowy przez Zamawiającego oraz zna wszystkie wymagania odnośnie sposobu wykonania niniejszej umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada umiejętności i wiedzę oraz dysponuje zasobami kadrowymi oraz organizacyjnymi pozwalającymi na wykonywanie przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, niniejszej umowy, jak i przy zachowaniu najwyższej staranności wymaganej od podmiotu profesjonalnego.

§ 3 Zobowiązania Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego następujących usług:
 - a. obsługa zwiedzających połączona z elementami oprowadzania;
 - b. obsługa recepcji/szatni/sklepu i innych miejsc wymagających bezpośredniej obsługi zwiedzających;
 - c. prowadzenie zajęć edukacyjnych we współpracy z Działem edukacji;
 - d. oprowadzanie wycieczek w i poza siedzibą Zamawiającego;
 - e. sprzedaż biletów oraz ich rejestrowanie na kasach fiskalnych Zamawiającego;

- f. monitorowanie sal wystawowych, pomocy przy instalacji wystaw, prostych prac technicznych i porządkowych
 - w zakresie, ilości, miejscu i w terminach wynikających z każdorazowego zamówienia Zamawiającego, złożonego zgodnie z postanowieniami § 4.
- 2. Wykonując usługi określone w ust. 1 od lit. a. do lit. e. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a. zapewnienia obecności odpowiednich osób przez cały okres czasu zamówiony przez Zamawiającego, przy czym przez odpowiednie osoby Strony rozumieją osoby posiadające niezbędną wiedzę i informacje do obsługi zwiedzających oraz znające język angielski w stopniu umożliwiającym należyłą komunikację ze zwiedzającymi (ocena czy osoby posiadają niezbędną wiedzę i wystarczający stopień znajomości języka angielskiego należy do wyłącznej kompetencji Zamawiającego);
 - b. ponadto, w zakresie obsługi zwiedzających połączonej z elementami oprowadzania – do przekazywania zwiedzającym ogólnych informacji o:
 - i. ekspozycjach i założeniach danej wystawy;
 - ii. rozkładzie pomieszczeń w salach wystawowych;
 - iii. ścieżkach zwiedzania;
 - iv. wydarzeniach organizowanych przez Zamawiającego;
 - c. ponadto, w zakresie prowadzenia zajęć edukacyjnych:
 - i. do stosowania programu zajęć określonego przez Zamawiającego;
 - ii. dbałości o materiały przekazane przez Zamawiającego;
 - iii. zapewnienia współpracy osób wykonujących usługę z odpowiednimi osobami ze strony Zamawiającego, także poprzez udział w spotkaniach roboczych, wedle ujawnionych potrzeb.
- 3. Wykonując usługę sprzedaży biletów, określoną w ust. 1 lit. e. Wykonawca zobowiązany jest do stosowania następujących wytycznych:
 - a. Ceny biletów na ekspozycje stałe i czasowe określają Decyzje Dyrektora Zamawiającego. Załącznik nr 1 do niniejszej umowy zawiera ceny obowiązujące w dniu wejścia umowy w życie. Zamawiający zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia Wykonawcy o każdorazowym wydaniu decyzji, o których mowa w zdaniu poprzednim.
 - b. Pieniądze ze sprzedaży biletów wstępu będą wpłacane raz w tygodniu we wtorek lub jeżeli wtorek jest dniem wolnym od pracy w pierwszym dniu roboczym następującym po wtorku, na konto wskazane w § 8 lub bezpośrednio w kasie Zamawiającego.
 - c. Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć Wykonawcy odpowiedni sprzęt i oprogramowanie konieczne do sprzedaży biletów i jej rejestracji, w tym w szczególności odpowiednią kasę fiskalną oraz terminal do dokonywania płatności kartami płatniczymi. Dostarczony sprzęt i oprogramowanie pozostanie własnością Zamawiającego.
 - d. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia w jego imieniu faktur VAT z tytułu sprzedaży dokonanej na rzecz Zamawiającego, numerowanych w następujący sposób: NUMER KOLEJNY / MIESIĄC / ROK /G (np. 1/07/2015/G).
 - e. Kopie faktur VAT wystawianych na życzenie klientów, na podstawie paragonów fiskalnych płatnych gotówką lub kartą wraz z paragonami fiskalnymi, których faktury dotyczą i raportami z kasy fiskalnej przekazywane są raz w miesiącu osobie wskazanej w § 8 niniejszej umowy - do 5 dnia kalendarzowego każdego następnego miesiąca.
 - f. Wykonawca może wystawić faktury VAT w imieniu Zamawiającego, płatne przelewem na konto Zamawiającego wskazane w § 8, z terminem płatności 14 dni od daty wystawienia faktury, w przypadku gdy nie podlegają one rejestracji w

kasie fiskalnej. Faktury takie wraz z dokumentami dotyczącymi sprzedaży za dany miesiąc Wykonawca będzie przekazywał do działu księgowości niezwłocznie, nie później niż do 5 dnia miesiąca następnego.

- g. Jeżeli termin płatności faktury VAT wystawionej zgodnie z lit. f. jest późniejszy niż data zwiedzania, Wykonawca na własne ryzyko i odpowiedzialność podejmuje decyzję o możliwości zwiedzania przez grupę. W przypadku nie uiszczenia należności wynikającej z faktury płatnej przelewem, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty należnej kwoty niezwłocznie po wezwaniu do zapłaty.
 - h. Miesięczne rozliczenie sprzedaży biletów wstępu, wraz z raportami z kasy fiskalnej, Wykonawca przedstawi osobie wskazanej w § 8, w terminie do 5 dnia kalendarzowego miesiąca następnego.
 - i. W przypadku, gdy suma kwot wpłaconych przez Wykonawcę do Zamawiającego oraz wpływów z terminala płatniczego będzie niezgodna z raportem z kasy fiskalnej, Wykonawca ma obowiązek wyjaśnić powstałą niezgodność i – w razie potrzeby - uzupełnić niedobór poprzez wpłatę brakującej kwoty na rachunek bankowy Zamawiającego w terminie dwóch dni roboczych od dnia stwierdzenia niedoboru.
4. Wykonując usługi w zakresie monitorowania sal wystawowych, określone w ust. 1 lit. f., Wykonawca zobowiązany jest do:
- a. pilnowania przestrzegania określonych przez Zamawiającego zasad zwiedzania wystaw przez Zwiedzających, w tym niezwłocznego informowania Wewnętrznej Służby Ochrony Muzeum Manggha o wszelkich zaobserwowanych zdarzeniach i zagrożeniach osób i mienia, przy czym należyte wykonanie zobowiązania przez Wykonawcę nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku należytego zabezpieczenia zbiorów oraz zapewnienia ochrony obiektom i budynkom;
 - b. pomocy w pracach technicznych, w tym instalacji (montażu i demontażu) wystaw;
 - c. pilnowania porządku i czystości na salach wystawowych, holu głównym oraz toaletach ogólnodostępnych, niezwłoczne usuwanie zabrudzeń.
5. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania przy wykonywaniu zobowiązania Wykonawcy określonego w niniejszym paragrafie, poprzez:
- a. niezwłoczne przekazywanie niezbędnych informacji;
 - b. przeprowadzenie na własny koszt szkoleń osób wskazanych przez Wykonawcę do wykonywania poszczególnych usług;
 - c. zapewnienie nadzoru merytorycznego;
 - d. udostępnianie pomieszczeń i ponoszenie kosztów ich utrzymania, w tym ponoszenia opłat za media, telefon, Internet, ochronę, sprzątnięcie, serwisowanie urządzeń, remonty pomieszczeń, koszt materiałów biurowych, w tym papier, atrament do drukarek, w tym do kas fiskalnych, koszt materiałów promocyjnych lub edukacyjnych wykorzystywanych przy obsłudze zwiedzających.

§ 4 Zamawianie i rozliczanie usług

1. Strony zgodnie ustalają, iż ilość świadczonych usług będzie dostosowywana do potrzeb Zamawiającego, który będzie zamawiał ich świadczenie w trakcie wykonywania niniejszej umowy.
2. Strony zgodnie ustalają, że każdorazowe zamówienie świadczenia poszczególnych usług będzie następowało zgodnie z procedurą przewidzianą w niniejszym paragrafie, w szczególności Wykonawca nie jest zobowiązany do wykonywania usług nieobjętych zamówieniem lub w zakresie, czasie lub miejscu nieujętych w zamówieniu.
3. Zamówienie usług będzie kierowane na adres e-mail wskazany w § 8, nie później niż na 5 dni roboczych przed data ich wykonania. Strony dopuszczają także ustne składanie zamówienia, w takiej sytuacji, dla ważności złożonego zamówienia, Wykonawca prześle wiadomość potwierdzającą ustalenia ustne, w braku zgłoszenia

przez Zamawiającego uwag tą samą drogą, w terminie 1 dnia roboczego, zamówienie będzie obowiązywało w treści wskazanej przez Wykonawcę. Powyższa procedura nie musi być stosowana dla ważności zamówienia nieprzekraczającego 4 roboczogodzin jednorazowo i 16 roboczogodzin w ciągu miesiąca.

4. Zamówienie powinno zawierać wskazanie rodzaju usługi, termin i miejsce jej wykonania, ilość osób niezbędnych do obsługi oraz łączny zakres czasowy wykonywania usługi (podawany łącznie jako suma roboczogodzin wszystkich osób wykonujących daną usługę).
5. Warunkiem skutecznego zamówienia wykonania danej usługi jest potwierdzenie przez Wykonawcę gotowości do wykonania zamówienia, przy czym odmowa wykonania zamówienia przez Wykonawcę może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn. Wykonawca potwierdza gotowość do wykonania danego zamówienia drogą elektroniczną, poprzez osobę wskazaną do kontaktu ze strony Wykonawcy i na adres e-mail Zamawiającego wskazany w § 8.
6. W razie wątpliwości Strony ustalają, iż Wykonawca nie będzie zobowiązany do świadczenia ponad zakres wskazany w zamówieniu. Strony ustalają, iż w razie konieczności wykonania większej ilości roboczogodzin niż wynikająca z zamówienia – dla należytego wykonania danej usługi – Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i obie Strony w drodze roboczej ustalą niezbędny zakres świadczenia usługi. W przypadku, gdy konieczność taka ujawni się bez możliwości uprzedniego porozumienia Stron, Wykonawca powinien niezwłocznie poinformować Zamawiającego i uzyskać jego akceptację dla dalszego wykonywania usługi. Do czasu, w którym uzyskanie akceptacji Zamawiającego będzie możliwe, Wykonawca jest uprawniony do dalszego wykonywania usługi do granicy 150% jej łącznego zakresu czasowego wynikającego z zamówienia, ale z zastrzeżeniem wynikającym z ust. 12 poniżej.
7. Strony zgodnie ustalają, że jednostką rozliczeniową wykonywanych usług będzie jedna roboczogodzina, przez co Strony rozumieją wykonywanie usługi przez jedną osobę przez jedną godzinę. Strony dopuszczają także rozliczanie części ułamkowych roboczogodzin.
8. Strony zgodnie ustalają, iż w ramach wynagrodzenia podstawowego Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia 1.500 (jednego tysiąca pięciuset) roboczogodzin miesięcznie (limit miesięczny). Strony ustalają, iż wykonane usługi będą zaliczane na poczet miesięczny w kolejności zgodnie z chwilą ich wykonania.
9. Strony będą dokonywały rozliczenia wykonanych usług co miesiąc, poprzez przedstawienie przez Wykonawcę zestawienia wykonanych usług. Zestawienie wykonanych usług powinno zawierać co najmniej:
 - a. datę wykonanej usługi;
 - b. ilość osób wykonujących daną usługę;
 - c. rodzaj wykonanej usługi, zgodnie z §3 ust. 1;
 - d. łączną ilość roboczogodzin.
10. Strony dopuszczają przedstawienie zestawienia zbiorczego dla poszczególnych kategorii usług zgodnie z § 3 ust. 1.
11. Zamawiający jest zobowiązany do zaakceptowania lub zgłoszenia uwag do zestawienia wykonanych usług w terminie 7 dni roboczych od jego przedstawienia, chyba że skorzysta z uprawnienia opisanego w §6 ust 2., wówczas akceptacja bądź zgłoszenie uwag przez Zamawiającego nastąpi w terminie 5 dni roboczych od przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów, o które wystąpi Zamawiający (w szczególności ewidencje czasu pracy). Podstawą obliczenia należnego wynagrodzenia dodatkowego, zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 1 lit. b., z uwzględnieniem limitu miesięcznego określonego w ust. 8 oraz maksymalnego limitu godzin określonego w ust. 12, będzie zaakceptowane przez Zamawiającego zestawienie wykonanych usług.

12. Strony zgodnie ustalają, iż maksymalna ilość roboczogodzin w miesiącu nie przekroczy 2.500 (dwóch i pół tysiąca). W wyjątkowych sytuacjach Strony dopuszczają przekroczenie limitu, o którym była mowa w zdaniu poprzedzającym, z zastrzeżeniem iż roczna liczba roboczogodzin nie przekroczy 30.000 (trzydziestu tysięcy).

§ 5 Wynagrodzenie

1. Tytułem wykonania wszystkich świadczeń i zobowiązań ciążących na Wykonawcy na podstawie niniejszej umowy, Wykonawca otrzyma od Zamawiającego ryczałtowe **Wynagrodzenie** w wysokości ustalonej w następujący sposób:
 - a. ryczałtowe wynagrodzenie podstawowe w wysokości [1500 x] PLN brutto miesięcznie – należne Wykonawcy niezależnie od ilości i zakresu rzeczywiście świadczonych usług;
 - b. ryczałtowe wynagrodzenie dodatkowe z tytułu świadczenia usług ponad limit miesięczny określony w § 4 ust. 8 (z zastrzeżeniem § 4 ust. 12), w wysokości [.....] PLN brutto za każdą roboczogodzinę świadczenia usług przekraczającą ww. limit.
2. Wynagrodzenie płatne będzie na podstawie faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę. Faktury VAT wystawione będą osobno dla wynagrodzenia podstawowego i dodatkowego, określonych w ust. 1 powyżej. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie 14 dni od dnia przedstawienia Zamawiającemu prawidłowo wystawionych Faktur VAT, na konto Wykonawcy wskazane w § 8.

§ 6 Kontrola wykonywania umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się udostępniać do wglądu Zamawiającego wszelkie dokumenty powstałe w związku z wykonaniem niniejszej umowy, w celu przeprowadzenia przez Zamawiającego kontroli sposobu wykonywania niniejszej umowy, w tym w szczególności raporty fiskalne z kas oraz dokumentację wystawianych faktur VAT, a także ewidencje czasu pracy poszczególnych osób wykonujących daną usługę.
2. Dokumenty wskazane w ustępie 1 powyżej udostępniane będą na wniosek Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 5 dni od dnia otrzymania przez Wykonawcę wniosku. Dokumenty zostaną przedstawione w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca ma prawo zażądać obecności wskazanej przez siebie osoby przez cały czas zapoznawania się przez Zamawiającego z dokumentami.
3. Niezależnie od obowiązku przedstawiania do wglądu dokumentów, Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wyjaśnień i informacji odnośnie sposobu wykonywania umowy na każde żądanie Zamawiającego.
4. Zamawiający oświadcza, iż będzie starał się prowadzić kontrolę określoną w niniejszym paragrafie w sposób nieutrudniający prowadzenia działalności przez Wykonawcę.

§ 7 Wadliwe wykonywanie umowy

1. W razie wykrycia wad w wykonywaniu niniejszej umowy, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Wykonawcę i wezwie go do usunięcia uchybień wyznaczając Wykonawcy odpowiedni termin na ich usunięcie. Wezwanie do usunięcia uchybień może być dokonane w trybie roboczym.
2. W razie co najmniej dwukrotnego wykrycia przez Zamawiającego wadliwego wykonywania umowy przez konkretnego pracownika Wykonawcy, Zamawiający będzie miał prawo do żądania stałego odsunięcia takiego pracownika od obsługi Zamawiającego oraz wymiany tego pracownika na innego, gwarantującego prawidłowe wykonywanie umowy.

3. W razie wpłynięcia skarg od zwiedzających na sposób świadczenia usług przez Wykonawcę, Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Zamawiającym przy wyjaśnianiu faktycznego przebiegu zdarzeń oraz przy załatwieniu danej sprawy ze zgłaszającym skargę zwiedzającym.

§ 8 Dane kontaktowe Stron

1. Jako osobę odpowiedzialną za koordynację prac związanych z realizacją przedmiotu Umowy oraz upoważnioną do składania zamówień oraz pozostałych, o których mowa w § 4, Zamawiający wyznacza: [_____] tel.: [____], mail: [_____].
2. Do koordynowania czynności związanych z realizacją przedmiotu Umowy oraz jako osobę upoważnioną potwierdzania gotowości do wykonania zamówienia oraz składania pozostałych oświadczeń, o których mowa w § 4, Wykonawca wyznacza: [_____] tel.: [____], mail: [_____].
3. Osoby wskazane w ust. 1 i 2 powyżej (koordynatorzy prac) uprawnione są do dokonywania ustaleń w drodze roboczej, w sytuacji, gdy treść niniejszej umowy nie wymaga formy pisemnej. Ustalenia powyższe będą wiązały obie strony od chwili dokonania.
4. Strony zobowiązane są do potwierdzania otrzymania danej korespondencji na żądanie drugiej Strony.
5. W celu wykonania niniejszej umowy Strony wskazują następujące numery kont bankowych jako właściwe do dokonania płatności należności związanych z wykonaniem niniejszej umowy:
 - a. Dla Zamawiającego: Bank Gospodarstwa Krajowego nr 57 1130 1150 0012 1262 4620 0002;
 - b. Dla Wykonawcy: [_____].
6. Zmiana danych kontaktowych każdej ze Stron, wskazanych w niniejszym paragrafie, musi zostać potwierdzona pisemnie i nie stanowi zmiany Umowy. Do czasu pisemnego potwierdzenia dokonanej zmiany, oświadczenia lub inne czynności skierowane do drugiej Strony doręczone pod dotychczasowy adres (lub nr konta), będą traktowane jako prawidłowo doręczone (wpłacone).

§ 9 Termin wykonywania umowy

1. Strony ustalają termin wykonywania niniejszej umowy na okres 2 lat (dwudziestu czterech miesięcy) od dnia jej zawarcia, przy czym:
 - a. szkolenia, o których mowa w § 3 ust. 6. lit. b. odbędą się w terminie uzgodnionym przez Strony w drodze roboczej, nie później jednak niż 1 miesiąc od dnia zawarcia niniejszej umowy;
 - b. świadczenie usług przez Wykonawcę rozpocznie się po przeprowadzeniu szkoleń, o których mowa w § 3 ust. 6 lit. b.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia niniejszej Umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej Umowy w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy, z zastrzeżeniem, iż odstąpienie od Umowy może nastąpić po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu dodatkowego na usunięcie przez Wykonawcę stwierdzonych naruszeń.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zmiana umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

3. Wszelkie sprawy sporne Strony zobowiązują się rozwiązywać w sposób polubowny. W razie niemożności rozwiązania sporu w sposób wskazany w zdaniu poprzednim, Strony zgadzają się poddać spór pod właściwość sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – zestawienie cen biletów obowiązujące w dniu wejścia umowy w życie.