

**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 nadzorem nad ekspozycjami oraz osobami zwiedzającymi wystawy i uczestniczącymi w wydarzeniach organizowanych przez Zamawiającego, w zakresie określonym w dalszych Rozdziałach niniejszej umowy, oraz zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą w ramach postępowania o udzielenie zamówienia na usługę społeczną nr ZP/1/12/2016.
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 usług w postaci nadzoru nad ekspozycjami oraz osobami zwiedzającymi wystawy i uczestniczącymi w wydarzeniach organizowanych przez Zamawiającego według następujących zasad:
  - 1) **Obowiązki w zakresie nadzoru i ochrony prewencyjnej eksponatów w czasie udostępniania**

### **ekspozycji oraz nad zwiedzającymi wystawy:**

- a) niezwłoczne reagowanie na sytuacje problemowe i zagrożenia stanu ekspozycji oraz bezpieczeństwa Zwiedzających;
- b) obserwacja zwiedzających;
- c) zwracanie uwagi na niestosowne zachowania zwiedzających;
- d) obserwacja eksponatów, stanu zachowania prac na wystawach zgodnie z zaleceniami kuratorów i konserwatorów;
- e) monitorowanie stanu zachowania elementów scenograficznych ekspozycji prezentowanych wystaw;
- f) monitorowanie i raportowanie o stanie zachowania instalacji technicznych, w tym multimedialnych, a w szczególności interaktywnych stanowiących elementy ekspozycji wystaw;
- g) zgłaszanie WSO (Wewnętrznej Służbie Ochrony Muzeum) poprzez dostępne systemy elektronicznego powiadamiania, każdego odbiegającego od normy zachowania / wszystkich nietypowych sytuacji;
- h) zawiadamianie odpowiednich pracowników Muzeum o wszelkich problemach z eksponatami (np. niedziałające urządzenia multimedialne, uszkodzenie eksponatu) oraz innych problemach związanych z funkcjonowaniem wystawy lub infrastruktury sal ekspozycyjnych oraz ogólnodostępnych budynku, a mających wpływ na bezpieczeństwo zwiedzających;
- i) pilnowanie, aby goście Muzeum zostawiali torby oraz okrycia wierzchnie w szatni;
- j) nie wpuszczanie zwierząt do galerii (wyjątek: zgodnie z prawem, psy przewodniczące mogą być wprowadzane do budynków publicznych, w tym do muzeów);
- k) nadzorowania zwiedzania z uwzględnieniem ograniczeń wstępu (jednocześnie przebywającej liczby osób w danej przestrzeni) związanych z bezpieczeństwem eksponatów i zwiedzających.

### **2) Obowiązki w zakresie informacji i opieki nad zwiedzającymi:**

- a) obsługa zwiedzających połączona z elementami oprowadzania;
- b) informowanie gości o:
  - i) - aktualnych wystawach (na podstawowym poziomie merytorycznym, o czym są, kto jest kuratorem, artystą);
  - ii) - aktualnych i zbliżających się wydarzeniach poza wystawienniczych (oferta edukacyjna, warsztaty, koncerty);
  - iii) - muzeum (jego historii, architekturze, fundatorach);
  - iv) - zapleczu (toalety, miejsca odpoczynku, księgarni i sklepiku, restauracja, szatnia, windy)
  - v) - cenach biletów;
- c) obsługa recepcji i informacji, szatni i innych miejsc wymagających bezpośredniej obsługi zwiedzających;
- d) kierowanie ruchem zwiedzających przy przestrzeganiu ograniczeń i zakazów oraz informowanie zwiedzających o zasadach zwiedzania przedstawionych w regulaminie zwiedzania Muzeum Manggha;
- e) komunikowanie się ze zwiedzającymi, w tym osobami nie mówiącymi w języku polskim lub z dysfunkcją wzroku lub słuchu w celu zapewnienia im bezpiecznego i komfortowego zwiedzania jak i bezpieczeństwa ekspozycji.
- f) obsługa urządzeń multimedialnych i interaktywnych stanowiących elementy ekspozycji;
- g) orientacja w przestrzeni ekspozycyjnej;

- h) opieka w trudnych sytuacjach nad osobami starszymi, dziećmi, osobami z niepełnosprawnością i innych;
- i) pomoc w prowadzeniu zajęć edukacyjnych we współpracy z Działem edukacji;
- j) organizacja i obsługa widowni przy wydarzeniach kulturalnych jak: koncerty, przedstawienia, eventy organizowane przez Muzeum
- k) oprowadzanie grup zorganizowanych.

**3) Inne obowiązki związane z obsługą i utrzymaniem porządku:**

- a) wskazanie osoby odpowiedzialnej za koordynację prac osób sprawujących obsługę oraz upoważnionej do bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem Muzeum,
- b) liczenie frekwencji na wystawach oraz wydarzeniach dodatkowych;
- c) bieżące raportowanie o stanie ekspozycji, stanu zachowania elementów scenograficznych ekspozycji prezentowanych wystaw;
- d) zbieranie oraz raportowanie informacji o funkcjonalności wystaw, scenografii i architektury wystaw pod kątem potrzeb, trudności i zainteresowania zwiedzających, celem usprawnienia pracy Muzeum i zwiększenia komfortu i bezpieczeństwa zwiedzających.
- e) bieżące utrzymywanie czystości na ekspozycjach, szatniach oraz przestrzeniach wspólnych,
- f) pomoc pracownikom Muzeum przy organizacji wystaw, wernisaży i dodatkowych eventów,
- g) nadzór nad oznakowaniem informacyjnym galerii
- h) dbanie o pozytywny wizerunek Muzeum.

**4) Osoby wykonujące usługę muszą:**

- a) posiadać znajomość języka angielskiego w stopniu co najmniej komunikatywnym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
- b) posiadać estetyczny ubiór oraz identyfikatory osobiste;
- c) co najmniej dwie osoby w zespole przeznaczanym do realizacji usługi (w tym osoba, o której mowa w pkt 3.a.) powinny pracować w oparciu o umowę o pracę oraz posiadać nie krótsze niż roczne doświadczenie w realizacji tego typu usługi w galerii sztuki, a także posiadać wykształcenie wyższe o stopniu co najmniej licencjata;
- d) co najmniej dwie osoby w zespole przeznaczonym do realizacji usługi powinny posiadać znajomość jednego z następujących języków: japońskiego, chińskiego, koreańskiego - w stopniu co najmniej komunikatywnym;
- e) przejść szkolenie ECHOCAST lub równoważne organizowane przez NIMOZ.
- f) prezentować wysoki poziom kultury osobistej i kultury języka. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego wizerunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
- g) znać zasady obsługi klienta;
- h) mieć doświadczenie w pracy wymagającej bezpośredniego kontaktu i opieki nad grupami dzieci i dorosłych, także niepełnosprawnych;
- i) posiadać wysokie zdolności interpersonalne.

2. Usługa będzie świadczona przez (średnio) od 9 do 15 osób jednocześnie, zazwyczaj od wtorku do niedzieli przez 8 godzin dziennie (z wyjątkiem dodatkowych wydarzeń).

#### **§ 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 § 9, 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 § 9.
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;
  - d) łączną ilość roboczogodzin.

10. 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.
11. 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.
3. 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 § 9.

### **§ 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 Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn od Zamawiającego niezależnych w wysokości trzykrotności wynagrodzenia brutto, o którym była mowa w § 5 ust. 1 pkt a) niniejszej Umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przekraczającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.

### **§ 9 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 wiążące 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: [ ].
3. 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).

### **§ 10 Termin wykonywania umowy**

1. Strony ustalają termin wykonywania niniejszej umowy na okres 2 lat (dwudziestu czterech miesięcy) od dnia jej zawarcia.

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.
4. Oprócz przypadku opisanego w ust. 3 oraz Kodeksie cywilnym Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy , w części niewykonanej, w terminie 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu co najmniej jednej z poniższych okoliczności:
  - a) zostanie podjęta likwidacja Wykonawcy;
  - b) wystąpią u Wykonawcy duże trudności finansowe, w szczególności wystąpią zajęcia komornicze lub inne zajęcia uprawnionych organów o łącznej wartości przekraczającej 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych);
  - c) Wykonawca nie rozpocznie lub zaniecha wykonywania Umowy.

### **§ 11 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.

Zamawiający:

Wykonawca: