**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ INFORMAČNÍCH, ANIMAČNÍCH**

**A RECEPČNÍCH SLUŽEB č. 230827**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají

**Národní muzeum**

příspěvková organizace

IČO: 00023272

DIČ: CZ00023272

se sídlem Praha 1, Nové Město, Václavské náměstí 1700/68

zastoupena PhDr. Michalem Lukešem, Ph.D., generálním ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma: **AGP PLUS SERVICE s.r.o.**

IČO: 27611388

DIČ: CZ27611388

se sídlem: Boleslavská 1384, 250 01 Brandýs nad Labem

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

oddíl C vložka 118798

číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupený: jednající PROTECTON HOLDING, a.s., v pozici jednatele, jednající Ing. Lenkou Vořechovou, zmocněným zástupcem jednatele

(dále jen „**Poskytovatel**“)

tuto

**Smlouvu o poskytování informačních, animačních a recepčních služeb**

uzavřenou dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Smlouva**“)

**PREAMBULE**

Vzhledem k tomu, že:

Poskytovatel je vybraným poskytovatelem v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky „Informační, animační a recepční služby pro objekty Národního muzea“ (dále jen „Veřejná zakázka“) č . N006/V23/

1. podkladem pro uzavření Smlouvy je nabídka Poskytovatele učiněná ve Veřejné zakázce, na základě které byl Poskytovatel určen jako vítězný uchazeč Veřejné zakázky (dále jen „Nabídka Poskytovatele“);
2. Nabídka Poskytovatele byla zpracována na základě zadávací dokumentace k Veřejné zakázce (dále jen „Zadávací dokumentace“), přičemž Poskytovatel prohlašuje, že se se Zadávací dokumentací včetně jejích příloh podrobně seznámil, shledává ji správnou a úplnou a je schopen řádně poskytovat plnění v souladu s Nabídkou Poskytovatele a v souladu se Smlouvou;
3. Poskytovatel prohlašuje, že je schopný plnění dle Smlouvy poskytnout ve stanoveném rozsahu a ve sjednané kvalitě, a že si je vědom skutečnosti, že s ohledem na předmět plnění dle Smlouvy má Objednatel značný zájem na řádné poskytování plnění v rozsahu a kvalitě stanovených Smlouvou;

dohodly se smluvní strany na uzavření Smlouvy.

# úvodní prohlášení smluvních stran

## Objednatel prohlašuje, že:

### je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně vykonávat povinnosti a práva ve Smlouvě sjednané;

### má zájem o plnění sjednané Smlouvou;

### má uděleno příslušnost hospodařit s majetkem státu, popř. sjednáno právo nájmu mimo jiné k následujícím nemovitostem:

### Historická budova Národního muzea na adrese Václavské nám. 68, Praha 1 (budova č.p. 1700 – objekt občanské vybavenosti, která je součástí pozemku parc. č. 1 v k.ú. Nové Město, obec Praha);

### Nová budova Národního muzea na adrese Vinohradská 1, Praha 1 (budova č.p. 52 – stavba občanské vybavenosti, která je součástí pozemku parc. č. 2243 v k.ú. Vinohrady, obec Praha);

### Případně:

### České muzeum hudby, Karmelitská 2/4, Praha 1

### Náprstkovo muzeum, Betlémské náměstí 1, Praha 1

### Národopisné muzeum Národního muzea, Kinského zahrada 98, Praha 5

### Národní památník na Vítkově, U Památníku 1900, Praha 3

### (dále jen „Objekty“).

## Poskytovatel prohlašuje, že:

### je držitelem podnikatelských oprávnění potřebných pro řádný výkon činnosti v souladu s předmětem Smlouvy, která tvoří Přílohu č. 1 a nedílnou součást Smlouvy;

### má řádné vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby řádně a včas poskytoval plnění dle Smlouvy, jak je toto specifikováno níže;

### je v rámci dané podnikatelské činnosti odborníkem a garantuje Objednateli poskytnutí plnění vysoké kvality s náležitou odbornou péčí;

### je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně vykonávat povinnosti a práva ve Smlouvě sjednané.

# předmět a účel Smlouvy

## Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele vykonávat pro Objednatele Služby (jak je tento pojem definován v čl. 2.3) v Objektech Objednatele a závazek Objednatele platit za to Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek stanovených Smlouvou.

## Účelem Smlouvy je obstarat poskytování informačních, recepčních a animačních služeb, kterými bude zajištěn řádný provoz Objednatele v návštěvních prostorách v Objektech.

## Službami se pro účely Smlouvy rozumí zajištění informačního a navigačního servisu pro návštěvníky v návštěvnických zónách Objektů, zajištění recepčních služeb na recepci Objektů a zajištění animačních služeb v návštěvnických zónách Objektů v rozsahu uvedeném v této Smlouvě a jejích přílohách (dále jen „Služby“), a to plynule v českém a anglickém jazyce.

## V rámci výkonu Informačních služeb zajišťuje Poskytovatel pro Objednatele tyto konkrétní služby:

### Informační a navigační servis: Servis je zajištěn pracovníky Poskytovatele nepřetržitě po celou otevírací dobu, kterou určuje návštěvní řád Objednavatele. V případě mimořádných a společenských akcí je činnost vykonávána i v době mimo časový rozsah otevírací doby. Činnost je vykonávaná na místě stanoviště v Objektu, během pravidelných obchůzek po definovaných trasách uvnitř Objektu a v případě nutnosti i před vstupními prostory do Objektu.

### Informační servis spočívá v proaktivní přívětivé komunikaci s návštěvníky Objektu, zodpovídání návštěvnických dotazů ohledně Národního muzea a obsahu Objektů (expozic a výstav, exponátů, budovy) a pomoci s ovládáním mobilní aplikace Národního muzea jak na návštěvnických, tak muzejních zařízeních, pravidelné doplňování informačních a propagačních materiálů, doplňování vstupenkových kotoučů a vizuální kontrola funkčnosti výstav a expozic. Vyhlašuje ztráty a nálezy (např. nález dokladů, ztracené dítě) apod. evakuačním rozhlasem umístěným na velínu.

### Navigační servis spočívá v zajištění plynulosti návštěvnického provozu, asistenci s orientací, pohybem a navigací návštěvníků v prostoru Objektu, a to v souladu s navigačním systémem v Objektu, ve fyzické asistenci návštěvníkům s kočárky a ZTP.

### Recepční služby spočívají v zodpovídání dotazů na telefonní lince, v případě specifických dotazů pak přepojování na kompetentní zaměstnance, přijímání a zaznamenávání návštěv do bezpečnostního systému, zajištění plynulosti každodenního chodu recepce (práce se systémem C4, kde zapisuje návštěvy a vydává návštěvnické karty). Recepce je zajištěna pracovníkem Poskytovatele nepřetržitě ve všední dny od 6.45 hodin do 18.150 hodin, v sobotu, v neděli a v dny pracovního volna od 10.15 do 18.15 hodin. V případě mimořádných a společenských akcí je činnost vykonávána i v době mimo časový rozsah otevírací doby. V pracovní době komunikuje radiostanicí s ostrahou. Dále evakuačním rozhlasem umístěným na recepci ztráty a nálezy (např. nález dokladů, ztracené dítě) apod.

### Animační služby spočívají v poskytování Informačního (viz 2.4.1.1) a Navigačního (viz 2.4.1.2) servisu návštěvníkům; v práci a komunikaci s dětmi (dohled nad dětskými návštěvníky, kteří jsou primární cílovou skupinou expozice Dětské muzeum a Myšárium; podávání informací formou i obsahem přizpůsobené cílové skupině; asistence v rámci samoobslužných aktivit (pobízení k využívání samoobslužných aktivit, nalezení pomůcek aj.)) ; dále v poskytování kontinuálního servisu v podobě a) informování o pravidlech návštěvy Dětského muzea (především o zásadách náležitého užívání interaktivních prvků s ohledem na bezpečnost), b) péči o interaktivní prvky (kontrola jejich funkčnosti, vracení interaktivních prvků do základního nastavení); c) doplňování materiálů (pracovní listy, pomůcky); e) průběžné poklízení a udržování přidělených prostor v reprezentativním stavu (vracení pomůcek a materiálů na původní místo; neprodlené hlášení závad či znečištění; d) asistence návštěvníkům v rámci samoobslužných aktivit. Tyto služby jsou poskytovány v pracovních dnech od 8.15 hodin do 18.15 hodin, mimo pracovní dny od 9.45 hodin do 18.15 hodin.

### Poskytování zpětné vazby: Poskytování zpětné vazby spočívá ve vzájemném předávání informací mezi Poskytovatelem a Objednavatelem formou pravidelných informačních porad a školeních, hlášení nečekaných akutních problémů a asistencí při jejich řešení.

## V případě mimořádných a společenských akcí je činnost vykonávána i v době mimo časový rozsah otevírací doby.

## SoučástíSlužeb specifikovaných v čl. 2.3 je dále oznamovací povinnost vůči bezpečnostním složkám Objednavatele při mimořádných událostech (jako je např. útok, narušení Objektu, trestná činnost, výpadek bezpečnostních systémů nebo jiná závažná technická porucha v Objektu, výtržnost, veřejné nepokoje, hrozící škoda, živelní událost apod.).

## Služby jsou dále specifikovány v následujících interních dokumentech Objednatele:

* Kvalitativní požadavky na pracovníky na jednotlivých pozicích;

## Návštěvní řád;

## Manuál informátor;

## Manuál recepce;

## Manuál animátor;

## Výstrojní řád pro animátory, informátory a recepční;

## Požární poplachové směrnice pro Objekty;

## (dále jen „Závazné interní dokumenty“); Závazné interní dokumenty tvoří společně Přílohu č. 2 Smlouvy.

## Závazné interní dokumenty mohou být v době platnosti a účinnosti Smlouvy zadavatelem měněny. Zadavatel se zavazuje po každé změně Poskytovatele do 3 pracovních dnů vyrozumět a Poskytovatel se zavazuje neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dnů, se změnou seznámit zaměstnance a proškolit je. Zadavatel je oprávněn nové proškolení kontrolovat.

## Poskytovatel prohlašuje, že se se Závaznými interními dokumenty řádně seznámil, jejich obsahu plně porozuměl a je připraven poskytovat Služby zcela v souladu se Závaznými interními dokumenty.

# Doba a místo plnění

## Plnění Služeb podle Smlouvy bude zahájeno nejpozději 30. kalendářní den po doručení výzvy Objednatele k zahájení plnění.

## Smlouva je sjednána na dobu určitou 4 let ode dne zahájení poskytování Služeb dle čl. 3.1 Smlouvy.

## Místem plnění jsou Objekty specifikované v čl. 1.1.3 Smlouvy.

# počet pracovníků a jejich obsazování

## Poskytování Služeb bude zajištěno požadovaným počtem pracovníků Poskytovatele. Maximální počet pracovníků Poskytovatele pro jednotlivé Objekty a jednotlivé pozice je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást. Stanoviště pro jednotlivé Objekty a doba poskytování Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

## Konkrétní počet pracovníků pro jednotlivé směny a Objekty bude určen Objednatelem vždy nejpozději do 25. dne předchozího kalendářního měsíce zasláním měsíčního požadavku na obsazenost služeb pro jednotlivé Objekty s uvedením počtu pracovníků pro jednotlivé pozice. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu měsíce změnit požadovaný počet pracovníků pro jednotlivé směny a Objekty, a to nejpozději 24 hodin před začátkem směny.

## Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli rozpis služeb se jmenným seznamem jednotlivých pracovníků v návaznosti na požadavek Objednatele dle čl. 4.2 Smlouvy pro následující měsíc nejpozději do posledního pracovního dne měsíce předchozího. Poskytovatel není oprávněn měnit rozpis služeb (včetně uvedení konkrétních pracovníků) bez výslovné písemné dohody s Objednatelem.

## Mimořádné požadavky Objednatele na poskytnutí Služeb při akcích pořádaných Objednatelem týkající se konání společenských, kulturních a komerčních aktivit nad rámec běžného provozu budou prováděny na vyžádání formou vystavené písemné objednávky Objednatele doručené Poskytovateli nejméně 24 hodin předem.

## Poskytovatel je povinen vykonávat služby podle této smlouvy (dále jen služby) výlučně prostřednictvím pracovníků, kteří byli pro výkon služby schváleni ze strany Objednatele dle čl. 4.6 Smlouvy.

## Schválení pracovníka a jeho přidělení na konkrétní Objekt nebo službu bude probíhat v rámci schvalovacího řízení. V jeho průběhu je Poskytovatel povinen předložit Objednateli konkrétní údaje a doklady prokazující nepochybným způsobem totožnost a trestní bezúhonnost pracovníka, včetně originálu výpisu z rejstříku trestů „bez záznamu“, dokladů o vzdělání, způsobilosti a praxi pracovníka dle Zadávací dokumentace, dokladu o absolvovaných školeních z BOZP a kurzu první pomoci a informace o poměru k Poskytovateli. Kvalitativní požadavky na pracovníky na jednotlivých pozicích a způsob jejich prověření či doložení je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.  Výpis z rejstříku trestů musí být pravidelně obnovován vždy po 2 letech od data posledního výpisu a předložení Objednateli. V rámci schvalovacího řízení bude u navrženého pracovníka prověřeno splnění požadavků stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy (závazné smluvní dokumenty), (ii) splnění veškerých požadavků dle Přílohy č. 2 jejich znalost. Objednatel je oprávněn neschválit pracovníka, u něhož zjistí nedostatky v jednotlivých parametrech dle věty předchozí.

## Pokud Poskytovatel určí pro schvalovací řízení pracovníka, který následně nebude schválen ze strany Objednatele, neboť nesplňuje požadavky dle čl. 4.6 Smlouvy, jedná se o porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. V případě, že ve schvalovacím řízení nebude schváleno dle věty předchozí více než pět (5) pracovníků, jedná se o podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele a Objednatel může od Smlouvy odstoupit.

## Pokud Poskytovatel není schopen řádně poskytovat služby (zejména není schopen zaslat rozpis služeb dle čl. 4.3 Smlouvy), neboť nezajistil pracovníky, které bylo možné schválit ve schvalovacím řízení dle čl. 4.6 Smlouvy, jedná se o podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele a Objednatel může od Smlouvy odstoupit.

# cena

## Ceny uvedené v této smlouvě a jejích přílohách jsou konečné, nejvýše přípustné a obsahují veškeré náklady, rizika, zisk a finanční vlivy (např. inflace) po celou dobu platnosti této smlouvy. Cena služeb za dobu trvání smlouvy ve výši 40 638 913,38,- Kč bez DPH je uvedena v krycím listu nabídky, je stanovena hodinovou sazbou pro jednotlivé pozice na základě výběrového řízení. Jednotlivé služby jsou naceněny na dobu trvání smlouvy v příloze č. 4 této smlouvy.

## Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za poskytnuté Služby odměnu ve výši, jak je tato stanovena hodinovou sazbou pro jednotlivé pozice v Příloze č. 4 Smlouvy, a to v rozsahu dle fakticky poskytnutých Služeb v daném kalendářním měsíci.

## Je-li Poskytovatel plátcem DPH, bude cena navýšena o sazbu DPH platnou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## Poskytovatel prohlašuje, že se jakožto odborník v oboru Služeb řádně seznámil se všemi místy, požadavky a procesy dotčenými prováděním Služeb podle Smlouvy, a že měl možnost prohlídky na místě samém i položení upřesňujících dotazů k provádění a nárokům jednotlivých Služeb. Poskytovatel prohlašuje, že na základě toho měl možnost si opatřit a opatřil si dostatek podkladů a informací a že měl rovněž dostatek času k tomu, aby mohl s náležitou odbornou péčí posoudit všechny práce a dodávky, které jsou k plnění Služeb požadovaných Smlouvou nezbytné a odborně očekávatelné, včetně všech jejich technických, časových i finančních nároků. Na základě takto zjištěných podkladů a informací provedl Poskytovatel kalkulaci cen tak, jak jsou sjednány v čl. 5.1 Smlouvy, a prohlašuje, že ceny takto stanovené zahrnují veškeré jeho náklady spojené s plněním i přiměřený zisk. Poskytovatel si je proto vědom, že nemůže požadovat případné zvýšení ceny z důvodů, které jako odborník mohl a měl zohlednit již na základě podkladů a informací, které pro účely posouzení Služeb a jejich kalkulace od Objednatele obdržel nebo si sám opatřil nebo měl a mohl opatřit, a že proto, pokud ve své kalkulaci popřípadě opomenul nebo chybně ocenil nebo neocenil některou položku, která je přitom k bezvadnému a úplnému plnění Služeb nezbytná, je povinen ji přesto provádět, a to bez nároku na její dodatečné uznání jako důvodu ke zvýšení ceny. Poskytovatel proto Objednateli zaručuje pevnost a úplnost jak ceny celkové, tak i všech jejích dílčích položek tak, jak jsou Smlouvou sjednány.

## Na základě čl. 5.3 prohlašují obě smluvní strany, že sjednávají veškeré ceny uvedené ve Smlouvě jako ceny smluvní, nejvýše přípustné, konečné a pevné, platné pro celou dobu poskytování Služeb dle Smlouvy.

## Není-li nějaká práce, dodávka nebo služba nezbytná pro řádné poskytování Služeb dle Smlouvy ve Smlouvě výslovně uvedena, platí, že je přesto povinností Poskytovatele tuto řádně provést a odměna za ni je zahrnuta v ceně dle čl. 5.1 Smlouvy.

## Změna ceny je výjimečně přípustná pouze formou dodatku ke Smlouvě, který bude uzavřen za podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

# Platební podmínky

## Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli zálohy.

## Cena za poskytnuté Služby bude fakturována 1× měsíčně, vždy k poslednímu kalendářnímu dni měsíce, za který je fakturováno, a to souhrnnou měsíční fakturou – daňovým dokladem za všechny Služby odvedené v daném měsíci.

## Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na základě výkazu poskytnutých Služeb s počtem odpracovaných hodin v příslušném kalendářním měsíci (dále jen „Výkaz“) odsouhlaseného Objednatelem. Poskytovatel je povinen zaslat Výkaz na Objednateli do 5 pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce. Objednatel se zavazuje Výkaz odsouhlasit či zaslat Poskytovateli zpět k přepracování do 5 pracovních dnů od jeho obdržení. Emailové adresy Objednavatele pro zaslání Výkazu jsou: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx a xxxxxxxxxxxxxxx

## Fakturu za předchozí měsíc doručí Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce následujícího, a to pouze elektronicky jako scan podepsaného originálu ve formátu PDF na adresu určenou Objednatelem. Za den doručení faktury se považuje den jejího prokazatelného elektronického doručení na emailovou adresu Objednatele xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů.

## Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

## Platby budou prováděny vždy bezhotovostně na bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy.

## Budou-li v došlé faktuře formální, věcné nebo početní chyby nebo budou chybět povinné přílohy, je Objednatel oprávněn fakturu neuznat a vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli s vytčením konkrétních chyb, pro které fakturu neuznal. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou takto vrácené faktury. Poskytovatel je povinen chyby opravit a doručit Objednateli fakturu novou, pro jejíž zaplacení plyne nová lhůta splatnosti dle čl. 6.6 Smlouvy.

## Jakákoli platba podle Smlouvy se považuje za uhrazenou připsáním placené částky na účet strany, které je placeno.

## Pro případ, že by se Poskytovatel v době účinnosti Smlouvy stal nespolehlivým plátcem daně ve smyslu příslušných ustanovení zákona o dani z přidané hodnoty, dohodly se smluvní strany, že Objednatel má po dobu trvání takové skutečnosti právo uhradit Poskytovatelem vyúčtovanou DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Takto provedená úhrada bude považována za úhradu příslušné části ceny Poskytovateli.

# povinnosti poskytovatele

## Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně, v požadovaném rozsahu, ve vysoce odborné kvalitě, kterou Objednateli zaručuje.

## Poskytování Služeb Poskytovatelem v části informačních služeb zahrnuje zejména následující činnosti:

### komunikace s návštěvníky (informování o Národním muzeu, expozicích, výstavách, akcích, historii, Objektech), na daném stanovišti a během pravidelných obchůzek; a to plynule v českém a anglickém jazyce

### nepřetržité poskytování informačních služeb po celou otevírací dobu, kterou určuje návštěvní řád Objednavatele

### zodpovídání dotazů návštěvníků;

### navigace návštěvníků v návštěvnických zónách;

### pomoc s ovládáním mobilní aplikace Objednavatele na muzejních a návštěvnických zařízeních;

### vizuální kontrola funkčnosti expozic během pravidelné obchůzky a hlášení závad odpovědné osobě Objednatele;

### účast na pravidelných školeních a poradách;

### doplňování propagačních a informačních materiálů;

### doplňování vstupenkových kotoučů v automatických pokladnách;

### asistence návštěvníkům ZTP a návštěvníkům s kočárky;

### kladný přístup k práci s dětmi

### aktivní přístup k řešení mimořádných situací

### komunikace a asistence s ostatními dodavateli Objednavatele;

### povinnost neprodleně reagovat na poplachové signály poplachových systémů, zajišťovat součinnost s pultem centralizované ochrany, součinnost se složkami IZS, plnit hlásnou povinnost;

### rychlá reakce a neprodlený zákrok v situacích ohrožujících návštěvníky či exponáty (zamezení pádu, nebezpečná manipulace s interaktivními exponáty),

### schopnost dlouhého stání a kontinuálního pohybu po expozici, který zahrnuje i stoupání do pater (přiměřená tělesná zdatnost specifikovaná v Příloze č. 2 Závazné interní dokumenty objednavatele a tam Kvalitativní požadavky na pracovníky).

### Vyhlašování v českém a anglickém jazyce ztráty a nálezy (např. nález dokladů, ztracené dítě) apod. evakuačním rozhlasem umístěným na velínu.

## Poskytování Služeb Poskytovatelem v části recepčních služeb zahrnuje zejména následující činnosti:

### nepřetržité poskytování recepčních služeb ve všední dny od 6.45 hodin do 18.15 hodin

### komunikace s návštěvníky (informování o Národním muzeu, expozicích, výstavách, akcích, historii, Objektech), na daném stanovišti; a to plynule v českém a anglickém jazyce

### zodpovídání telefonických dotazů;

### přepojování telefonických hovorů;

### přijímání návštěv a zaznamenávání do bezpečnostního systému;

### odpovídá za evidence návštěv a zápis do systému C4

### vedení písemné evidence o průběhu služby dle Závazných interních dokumentů;

### zajištění plynulosti každodenního chodu recepce;

### komunikace a asistence s ostatními dodavateli Objednavatele;

### účast na pravidelných školeních a poradách;

### povinnost neprodleně reagovat na poplachové signály poplachových systémů, součinnost se složkami IZS, plnit hlásnou povinnost;

### Vyhlašování v českém a anglickém jazyce ztráty a nálezy (např. nález dokladů, ztracené dítě) apod. evakuačním rozhlasem umístěným na recepci,

### přiměřená tělesná zdatnost specifikovaná v Příloze č. 2 Závazné interní dokumenty objednavatele a tam Kvalitativní požadavky na pracovníky.

## Poskytování Služeb Poskytovatelem v části animačních služeb zahrnuje zejména následující činnosti:

### činnosti specifikované v bodech 7.2.3–7.2.16

### komunikace s návštěvníky (informování o Národním muzeu, expozicích, výstavách, akcích, historii, Objektech), na daném stanovišti, a to plynule v českém a anglickém jazyce

### nepřetržité poskytování animačních služeb v pracovních dnech od 8.15 hodin do 18.15 hodin, mimo pracovní dny od 9.45 hodin do 18.15 hodin.

### informování návštěvníků o pravidlech návštěvy přiděleného místa, zejména Dětského muzea (především o zásadách náležitého užívání interaktivních prvků s ohledem na bezpečnost);

### péče o interaktivní prvky (kontrola jejich funkčnosti, vracení do základního nastavení

### doplňování materiálů (pracovní listy, pomůcky);

### průběžné poklízení a udržování expozice v reprezentativním stavu (vracení pomůcek a doprovodných materiálů (pracovní listy aj.) na původní místo; neprodlené hlášení závad a znečištění);

### asistence v rámci samoobslužných aktivit;

### komunikace a práce s návštěvníky, zejména s dětmi (dohled nad dětskými návštěvníky, kteří jsou primární cílovou skupinou expozice Dětské muzeum a Myšária; podávání informací formou i obsahem přizpůsobené cílové skupině; asistence v rámci samoobslužných aktivit (pobízení k využívání samoobslužných aktivit, nalezení pomůcek aj.);

## Poskytovatel je povinen:

### po celou dobu trvání smluvního vztahu dle Smlouvy splňovat živnostenské kvalifikační předpoklady a další předpoklady a povinnosti stanovené předpisy právního řádu ČR pro předmět Služeb;

### při výkonu Služeb důsledně dodržovat právní řád České republiky a ujednání obsažená ve Smlouvě, včetně veškerých jejích příloh;

### Služby provádět na svůj náklad a nebezpečí, ve výborné kvalitě a ve sjednané době;

### poskytovat Služby výlučně prostřednictvím pracovníků, kteří jsou s ním v pracovněprávním vztahu, kteří splňují požadavky stanovené v Zadávací dokumentaci a v této smlouvě a byli schváleni ve schvalovacím řízení Objednatele dle této Smlouvy.

### v první den zahájení poskytování služeb zavést Knihu služeb, tuto vést po celou dobu trvání spolupráce dle Smlouvy; do Knihy služeb budou zapisovány všechny skutečnosti a zjištění podstatné pro výkon služby, například jména pracovníků podílejících se na poskytování služeb, začátek a konec výkonu služby na dané směně a průběh služby, vzniklé mimořádné události, čas a obsah přijatých opatření, další zjištění, návrhy apod. Knihu služeb předkládá provozní manažer odpovědné osobě Objednatele ke kontrole na vyžádání bezodkladně a v případě mimořádné události bezodkladně sám předložení iniciuje;

### sám si opatřit veškeré věci, služby nebo dodávky potřebné k provádění Služeb, pokud ve Smlouvě a jejích přílohách není výslovně uvedeno, že je opatří Objednatel;

### ustanovit následující osoby:

### manažera zakázky, který řídí a koordinuje poskytování Služeb a je hlavní kontaktní osobou Poskytovatele ve všech operativních věcech plnění Smlouvy; manažer zakázky musí splňovat následující podmínky: zaměstnanec Poskytovatele, min. SŠ vzdělání s maturitou, min. 3 roky praxe na pozici s alespoň 5 podřízenými

### vybavit pracovníky vlastní výstrojí a osobním vybavením potřebným k výkonu služby, zejména mobilní komunikační technika, notebook (v podrobnostech viz Závazné interní dokumenty) a zajišťovat průběžnou údržbu, servis, opravy a obnovu tohoto vybavení; vybavení bude sloužit ke komunikaci mezi informátory, animátory, recepční a ostrahou, která bude zajištěna jinou dodavatelskou firmou objednavatele

### vybavit pracovníky černými kalhotami či sukní a černými botami stejnokroje. Dále vybavit pracovníky vrchními díly stejnokroje a visačkou dle specifikace Objednatele, viz. Příloha č. 2 – Závazné interní dokumenty Objednatele a tam Výstrojní řád pro animátory, informátory a recepční a zajišťovat průběžnou údržbu, servis opravy a obnovu tohoto vybavení,

### zajistit, aby si jeho pracovníci počínali vždy tak, aby v souvislosti s jejich činnostmi nevznikla žádná škoda Objednateli, třetím osobám ani životnímu prostředí, a plnit v této souvislosti obvyklé a spravedlivě požadované zásady prevence škod podle občanského zákoníku a všeobecných zvyklostí;

### písemnou formou oznámit Objednateli veškeré překážky, které mu brání v řádném poskytování Služeb;

### písemnou formou upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škody, nevhodné pokyny Objednatele týkající se předmětu Smlouvy, nevhodné nastavení podmínek u Objednatele týkající se předmětu Smlouvy, atp.;

### po celou dobu trvání smluvního vztahu být pojištěn na odpovědnost za škody způsobené při výkonu činnosti s celkovým pojistným krytím nejméně 100 mil. Kč a pojistným krytím 20 milionů Kč za jednu škodnou událost; porušení této povinnosti nebo nepravdivé ujištění v tomto směru se považuje za podstatné porušení Smlouvy;

### existenci pojištění a jeho řádné udržování při vzniku smluvního vztahu či kdykoli v jeho průběhu na žádost Objednatele prokázat pojistnou smlouvou nebo pojistným certifikátem a dokladem o zaplacení poslední splátky pojistného při podpisu Smlouvy; porušení této povinnosti nebo nepravdivé ujištění v tomto směru se považuje za podstatné porušení Smlouvy;

### případné změny v pojištění ihned Objednateli ohlásit a příslušnými doklady prokázat; porušení této povinnosti nebo nepravdivé ujištění v tomto směru se považuje za podstatné porušení Smlouvy;

### nepověřovat výkonem Služeb žádného subdodavatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;

### kdykoli umožnit Objednateli kontrolu řádného plnění služeb včetně kontroly pracovníků Poskytovatele na jejich způsobilost, na splnění požadavků dle Smlouvy včetně veškerých jejích příloh, na přítomnost alkoholu, omamných a psychotropních látek atp.; porušení nebo odmítnutí splnění této povinnosti se považuje za podstatné porušení Smlouvy;

### každého pracovníka a jeho přidělení na konkrétní Objekt nebo službu nechat předem schválit Objednateli v rámci příslušného schvalovacího řízení; v jeho průběhu je Poskytovatel povinen předložit Objednateli konkrétní údaje a doklady prokazující nepochybným způsobem totožnost a trestní bezúhonnost pracovníka, včetně originálu výpisu z rejstříku trestů „bez záznamu“, dokladů o vzdělání, praxi, absolvovaných školeních z BOZP a kurzu první pomoci; nasazení pracovníka bez předložení uvedených dokladů a bez jeho předchozího schválení Objednatelem se považuje za podstatné porušení Smlouvy; výpis z rejstříku trestů musí být pravidelně obnovován vždy po 2 letech od data posledního výpisu a předkládání Objednateli;

### zajistit účast každého pracovníka Poskytovatele na zaškolení před jeho přidělením do služby v rozsahu stanoveném v Závazných interních dokumentech a dále zajistit účast pracovníků Poskytovatele na pravidelných školeních realizovaných Objednavatelem;

### zajistit stabilitu pracovního týmu pro realizaci plnění podle této smlouvy, výkon Služeb zajišťovat stabilně stejnými pracovníky;

### výkon Služeb zajistit pouze pracovníky ve služebním stejnokroji v souladu se Závaznými interními dokumenty;

### vyměnit bezodkladně, nejpozději do 120 minut, pracovníka ve službě, budou-li u něj v rámci kontrolní činnosti zjištěny nedostatky; podmínky výkonu kontrolní činnosti jsou uvedeny v Závazných interních dokumentech; porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Smlouvy;

### vyhovět požadavku Objednatele na případné krátkodobé navýšení rozsahu služeb dle čl. 4.4 (tj. zejména zvýšení počtu hodin výkonu Služeb nebo zvýšení počtu pracovníků), z důvodu mimořádných akcí v Objektech (jako např. „muzejní noc“ apod.), a to za předpokladu, že mu bude takový požadavek předán nejméně 24 hodin předem;

### provádět alespoň 1krát týdně nepravidelnou kontrolu výkonu služby ze strany svých pracovníků; podmínky výkonu kontrolní činnosti jsou uvedeny v Závazných interních dokumentech;

### provádět pravidelná školení pracovníků v oblasti BOZP, PO a právních předpisů dotýkajících se výkonu jejich činnosti; o provedených školeních vyhotovovat záznamy a předkládat je Objednateli;

### zabezpečit povinnosti zaměstnavatele v souvislosti s případným pracovním úrazem vzniklým při výkonu Služeb, zejm. sepsání příslušného záznamu o úrazu v souladu s dotčenými pracovněprávními a bezpečnostními předpisy;

### poskytovatel zajistí dodržování maximální doby služeb u všech pracovních pozic dle zákoníku práce. (Objednatel uvádí, že jednou z možností, jak dosáhnout nepřetržitého obsazení pozic kvalifikovanými pracovníky je každý den mít dvě recepční, kdy odpolední recepční před nástupem na svou pozici vystřídá dopolední recepční na obědovou pauzu a pak postupně vystřídá cca 7 informátorů a animátorů na jejich obědové pauzy a následně odpoledne zaujme svou pozici recepční. Zbývající informátory a animátory v mezičase vystřídá obědový střídač, který proto nebude muset znát pracovní náplň a povinnosti recepční).

### obstarat souhlas každého pracovníka, který se bude podílet na poskytování Služeb, s pořizováním fotodokumentace či zvukově-obrazového záznamu dle čl. 10.4 Smlouvy, a to jak souhlas se zpracováním osobních údajů, tak souhlas s pořízením podobizny nebo zvukově-obrazového záznamu takového pracovníka.

# práva a povinnosti objednatele

## Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou cenu.

## Objednatel je povinen:

### vytvořit Poskytovateli podmínky pro poskytování Služeb v rozsahu uvedeném v Závazných interních dokumentech, zejména poskytnout pro pracovníky Poskytovatele prostory zařízené pro služby včetně příslušného sociálního zázemí;

### provést zaškolení zástupců Poskytovatele, včetně předání informací potřebných pro poskytování Služeb, zejména v rozsahu Závazných interních dokumentů, informace o Objektech, únikových a evakuačních trasách, atp.;

### provádět v návaznosti na ustanovení bodu 7.5.18 úvodní a následně pravidelná školení pro pracovníky Poskytovatele včetně BOZP na objekty;

### jmenovitě určit odpovědného pracovníka Objednatele, který bude hlavní kontaktní osobou Objednatele (včetně telefonních kontaktů) pro daný Objekt;

### informovat Poskytovatele včas, nejméně však 24 hodin předem, o případných zvýšených požadavcích na poskytování Služeb z důvodu mimořádných akcí v Objektu;

### informovat Poskytovatele včas, nejméně však 24 hodin předem, o jiných mimořádných akcích v Objektech, které sice nebudou znamenat požadavek na navýšení rozsahu Služeb, ale dotknou se běžného provozu Objektu (jako jsou např. opravy, rekonstrukce nebo jiné dodávky většího rozsahu prováděné externím dodavatelem, atp.);

### zajistit pro pracovníky Poskytovatele stanoviště a v případě potřeby ho vybavit odpovídajícím nábytkem a vybavením

### zajistit pracovníkovi Poskytovatele vhodné komunikační zařízení (radiostanice), aby byla zajištěna komunikace mezi dalšími zaměstnanci a dodavateli Objednavatele

### zajistit Poskytovateli telefonní spojení na odpovědné osoby Objednatele, Policii ČR, hasiče a zdravotnickou službu s právem vést hovory v nezbytném rozsahu; v případě zjištění použití telefonického spojení nad tento rámec je Objednatel náklady na hovorné oprávněn fakturovat Poskytovateli a ten je povinen tyto uhradit.

## Objednatel je oprávněn provádět kontrolu výkonu služby ze strany pracovníků Poskytovatele, a to způsobem stanoveným v Závazných interních dokumentech.

## Odpovědné osoby Objednatele stanovené v Závazných interních dokumentech jsou oprávněny:

### ověřit způsobilost pracovníka Poskytovatele k výkonu služby použitím prostředků detekce alkoholu, přičemž pracovník Poskytovatele je povinen takové ověření strpět;

### provádět kontrolní činnost vůči službu konajícím pracovníkům Poskytovatele v souladu se Závaznými interními dokumenty;

### společně s odpovědnými pracovníky Poskytovatele projednávat a řešit veškeré problémy, jež souvisí s předmětem plnění Smlouvy.

### Objednatel je oprávněn monitorovat prostory, v nichž je poskytovatelem plněn předmět této smlouvy, bezpečnostními kamerami, a to za účelem oprávněného zájmu (ochrany majetku) objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit informování osob, jejichž prostřednictvím předmět této smlouvy plní, se skutečností, že prostory objednatele jsou monitorovány a současně je povinen zajistit od těchto osob příslušné souhlasy s tím, že mohou být při plnění této smlouvy monitorovány. Objednatel je oprávněn prostřednictvím kamerových systémů také provádět kontrolu způsobu a kvality provádění předmětu této smlouvy, přičemž v případě prokazatelného pochybení poskytovatele (resp. osob, jejichž prostřednictvím poskytovatele tuto smlouvy plní) doloženého kamerovým záznamem je objednatel oprávněn uložit poskytovateli sankci stanovenou ve čl. IX. této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je se skutečnostmi uvedenými v tomto odstavci srozuměn a podpisem této smlouvy s nimi vyslovuje souhlas.

# Ochrana informací

## Poskytovatel se zavazuje zachovávat důvěrnost informací, k nimž získá přístup na základě jednání o uzavření Smlouvy, při plnění Smlouvy či v souvislosti s ním. Za důvěrné informace (dále jen “Důvěrné informace”) jsou považovány veškeré informace a údaje ekonomické, finanční, obchodní, právní, organizační a provozní povahy, jakož i jakékoli jiné informace, údaje a dokumenty, které Poskytovatel získá v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě.

## V případě, že došlo nebo může dojít k prozrazení Důvěrných informací neoprávněné osobě či ke ztrátě Důvěrných informací, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele a přijmout všechna opatření nezbytná k zabránění vzniku škody nebo omezení rozsahu škody již vzniklé.

## Poskytovatel je povinen zachovávat povinnosti uvedené v této Smlouvě i po ukončení trvání Smlouvy.

## Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby vrátil či zničil určité či veškeré zpřístupněné Důvěrné informace a veškeré jejich kopie. Poskytovatel je povinen bezodkladně vyhovět této žádosti, doložit její splnění a písemně tuto skutečnost Objednateli potvrdit.

# sankce

## Pro případ porušení povinností plynoucích ze Smlouvy sjednávají smluvní strany následující smluvní pokuty nebo úroky z prodlení, včetně způsobu jejich účtování a placení.

## Sankce za porušení povinností Poskytovatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Porušení smlouvy** | **Smluvní pokuta v Kč**  **za každé jednotlivé porušení** | **Smluvní pokuta v Kč**  **za každé jednotlivé porušení**  **při opakovaném porušení (došlo-li již dříve alespoň dvakrát k porušení dané povinnosti)** | **Podstatné porušení smlouvy**  ano/ne |
| Zjištění vlivu alkoholu nebo jiných omamných  a psychotropních látek ve službě (bez ohledu na to, zda k požití nebo aplikaci došlo kdykoli před nástupem nebo po nástupu služby) | 75.000,- | 100.000,- | ano |
| Porušení povinnosti podrobit se kontrole na přítomnost alkoholu nebo jiných omamných a psychotropních látek | 100.000,- | 130.000,- | ano |
| Nenastoupení pracovníka do služby v určenou dobu dle rozpisu služeb za každou započatou hodinu prodlení | 13.000,- | 16.000,- | ano |
| Předčasné opuštění místa výkonu služby bez zajištění adekvátní náhrady za každou započatou hodinu předčasného opuštění | 13.000,- | 16.000,- | ano |
| Nedoručení rozpisu služeb Objednateli dle čl. 4.3 Smlouvy | 20.000,- | 25.000,- | ano |
| Nasazení do služby pracovníka, který:  - nebyl předem schválen způsobem stanoveným ve Smlouvě;  - byl odmítnut Objednatelem v souladu se Smlouvou;  - nebyl řádně zaškolen v souladu se Smlouvou, to platí i při neproškolení o změně Závazných interních dokumentů zadavatele | 20.000,- | 25.000,- | ano |
| Nasazení pracovníka neuvedeného v rozpisu služeb (včetně případu, kdy je nasazen pracovník uvedený v rozpisu změněném Poskytovatelem v rozporu se Smlouvou – viz čl. 4.3 Smlouvy) | 20.000,- | 25.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Porušení povinnosti vyměnit pracovníka na žádost Objednatele do 120 minut od žádosti Objednatele | 20.000,- | 25.000,- | ano |
| Neobsazení stanoviště (nepřítomnost pracovníka na stanovišti dle rozpisu služeb a Závazných interních dokumentů) | 30.000,- | 50.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Neoprávněné použití telefonu Objednatele | 2.000,- | 2.500,- | ne |
| Nevedení Knihy služby nebo jiných dokumentů dle Závazných interních dokumentů, popř. vedení Knihy služby nebo jiných dokumentů v rozporu se Závaznými interními dokumenty | 7.500,- | 10.000,- | ne |
| Porušení předpisů BOZP, PO, OŽP a nakládání s odpady | 7.500,- | 10.000,- | ne |
| Nevěnování pozornosti výkonu služby (zejména spaní či četba na stanovišti, telefonování vyjma nezbytných služebních hovorů, atp.) | 13.000,- | 16.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Nevhodné nebo nedostatečné ustrojení pracovníka (chybějící ID karta, část stejnokroje, znečištěný stejnokroj) | 10.000,- | 13.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Zdržování se na místech, která odpovědný pracovník Objednatele označil jako nevhodná pro přítomnost pracovníka nebo obecně nepřístupná (tabulka vstup zakázán a pod.) | 10.000,- | 23.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Neznalost pracovníka ohledně obsahu Závazných interních dokumentů | 13.000,- | 20.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Porušení jakékoli povinnosti ochrany informací dle čl. 9 Smlouvy | 100.000,- | 130.000,- | ano |
| Porušení povinnosti dle Smlouvy, včetně příloh, zejména dle Závazných interních dokumentů, popř. porušení obecné prevenční povinnosti, které má za následek ohrožení bezpečnosti majetku a osob v Objektech (vpuštění neoprávněných osob do Objektů atp.) | 13.000,- | 20.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |
| Jiné porušení povinnosti dle Smlouvy, včetně příloh, zejména dle Závazných interních dokumentů, na které se nevztahuje předchozí bod (zejména nevhodné chování pracovníků k návštěvníkům) | 3.000,- | 7.000,- | ne,  v případě opakovaného porušení ano |

## Sankce za porušení povinností Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Porušení smlouvy** | **Úrok**  **z prodlení** |  | **Podstatné porušení smlouvy**  ano/ne |
| Prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury | v zákonné výši |  | ne,  v případě prodlení trvajícího déle než 60 dnů i přes výzvu Poskytovatele ano |

## Porušení povinností Poskytovatele bude ze strany Objednatele doloženo prohlášením dvou (2) jeho zaměstnanců a fotodokumentací či zvukově-obrazovým záznamem, lze-li fotodokumentaci či zvukově-obrazový záznam fakticky pořídit. Možnost pořízení fotodokumentace či zvukově-obrazového záznamu je výlučně na uvážení Objednatele. Poskytovatel je povinen porušení povinností doložené dle první věty tohoto článku respektovat. Objednatel se zavazuje, že pořízená fotodokumentace či zvukově-obrazový záznam budou použity výlučně k prokázání porušení povinnosti ze strany Poskytovatele.

## Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody v plné výši.

## Smluvní pokuta je uplatněna doručením výzvy straně, která povinnost porušila, druhou smluvní stranou. Smluvní pokuta je splatná 15. den po doručení výzvy.

## Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti pohledávce Poskytovatele z titulu ceny Služeb.

# Odpovědnost za škodu

## Poskytovatel je odpovědný za veškeré škody na majetku Objednatele, třetích osob nebo na životním prostředí, které způsobil, včetně škod zaviněných jeho pasivitou, tj. nečinností v rozporu s povinnostmi a účelem Smlouvy, a je povinen tyto škody poškozeným subjektům uhradit ve skutečné výši a v plném rozsahu. Za škody způsobené Poskytovatelem se považují veškeré škody zapříčiněné jeho pracovníky. Poskytovatel se však odpovědnosti úplně nebo částečně zprostí, prokáže-li, že škodě nemohl úplně nebo alespoň částečně zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které je možno od něho jako od odborníka v oboru ostrahy majetku a osob spravedlivě požadovat.

## Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené vyšší mocí. Vyšší mocí se rozumějí okolnosti nepředvídatelné a objektivně neodvratné, vznikající a působící nezávisle na smluvních stranách a jejich vůli, pokud nebylo objektivně v silách Poskytovatele zabránit jejich vzniku, působení ani důsledkům (jako např. živelné pohromy, válečné události, teroristické činy apod.).

# Ukončení smlouvy

## Smluvní vztah založený Smlouvou je možno ukončit dohodou, odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí. Uvedené způsoby ukončení smluvního vztahu musí být provedeny písemně, jinak jsou neplatné.

## Odstoupení od Smlouvy může využít kterákoli ze smluvních stran za podmínek a v případech stanovených občanským zákoníkem a Smlouvou.

## Smluvní strana může od Smlouvy odstoupit, poruší-li druhá strana některý ze svých smluvních závazků podstatným způsobem. Podstatným porušením smluvního závazku jsou jednak taková jednání, která jsou výslovně označena v čl. 10.2 Smlouvy, popř. v jiném článku Smlouvy jako podstatné porušení Smlouvy, jednak i případná jiná jednání naplňující definici § 2002 občanského zákoníku. Za podstatné porušení Smlouvy se v tomto směru vždy považuje poskytování služeb Poskytovatelem v závažném rozporu se Smlouvou a jejími přílohami, a to zejména z důvodu neuspokojivosti služeb z hlediska odbornosti, míry poskytovaného zabezpečení majetku a osob, kvality a spolehlivosti Poskytovatele a rizika případného poškození dobrého jména Objednatele.

## Nastane-li porušení povinností jedné strany podstatným způsobem, je druhá strana oprávněna od Smlouvy odstoupit, přičemž účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé straně. Doučením oznámení o odstoupení smluvní vztah založený Smlouvou zaniká.

## Nastane-li porušení závazku z jiných (méně podstatných) důvodů, může oprávněná strana od Smlouvy odstoupit až poté, co stranu povinnou na možnost odstoupení písemně upozornila a poskytla přiměřenou lhůtu k nápravě, ke které ani potom nedošlo.

## Důvod odstoupení musí být odstupující stranou v oznámení o odstoupení výslovně popsán a nesmí být dodatečně měněn.

## Platným a účinným odstoupením se Smlouva ruší od samého počátku a strany vypořádají své závazky v souladu s občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

## Objednatel je oprávněn z důvodů, pro které může od Smlouvy odstoupit, rovněž Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí šest měsíců, počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení a končí uplynutím šestého měsíce. Uvedeným dnem smluvní vztah zaniká. Smluvní strany sjednávají možnost výpovědi z důvodu porušování Smlouvy proto, aby mohl Objednatel jakožto veřejný zadavatel obstarat nového poskytovatele Služeb.

# odpovědné osoby

## Objednatel a Poskytovatel určují pro záležitosti týkající se předmětu Smlouvy tyto odpovědné osoby:

### za Objednatele:

### Ve věcech smluvních:

### Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

### Ve věcech realizace:

### xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

### xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

### za Poskytovatele:

### xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## Odpovědnou osobu může každá ze smluvních stran změnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.

# Doručování smluvních dokumentů

## Závažné smluvní dokumenty, za které se považují zejména dodatky ke Smlouvě, dohody o smíru a narovnání, dohoda o ukončení Smlouvy, výpověď, odstoupení od Smlouvy nebo oznámení o změně odpovědné osoby či o změně sídla se doručují prostřednictvím (i) datové schránky, (ii) držitele poštovní licence nebo (iii) osobně; případně doručení listinné zásilky bude zásilka doručena na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

## Pro případ závad v doručování poštovních zásilek se dohodly smluvní strany, že pro účely Smlouvy bude den doručení příslušné zásilky stanoven následovně:

### v případě nevyzvednutí zásilky v úložní lhůtě se za den jejího doručení považuje 3. den po dni jejího uložení na poště dle poštovních předpisů (popř. nejblíže následující pracovní den, pokud by stanovený den doručení připadl na sobotu, neděli nebo svátek);

### v případě odepření převzetí zásilky se za den jejího doručení považuje den odepření;

### v případě nedoručitelnosti zásilky z toho důvodu, že je dle sdělení pošty adresát neznámý nebo se odstěhoval, považuje se za den jejího doručení den pokusu dodávací pošty o doručení, za předpokladu, že zásilka byla zaslána a doručována na adresu dle Smlouvy, jejíž změna nebyla oznámena, nebo na oznámenou adresu novou.

## Běžná smluvní korespondence, za kterou se považuje veškerá ostatní písemná komunikace, jakkoli spojená s plněním Smlouvy (včetně výzvy k zaplacení sankce a zaslání sankční faktury) může být doručována elektronickou poštou na adresy odpovědných osob uvedených v čl. 13 Smlouvy, pokud se strany pro určitý případ prokazatelně nedohodnou na doručování v listinné podobě.

# Ochrana osobních údajů

## V rámci plnění Smlouvy bude mezi smluvními stranami docházet k předávání osobních údajů fyzických osob (dále jen „**osobní údaje**“), jejichž správa a zpracování podléhá pravidlům stanoveným nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27.4.2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „**GDPR**“).

## Pohyb těchto osobních údajů bude obousměrný, tzn. že v souvislosti s výkonem práv a povinností podle Smlouvy budou údaje předávány jak Poskytovatelem Objednateli, tak Objednatelem Poskytovateli. Každá ze smluvních stran tak bude současně v pozici správce i zpracovatele osobních údajů, a to v návaznosti na to, o jaký konkrétní osobní údaj se bude jednat.

## Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy své povinnosti zacházet s osobními údaji získanými v jakékoli souvislosti s plněním Smlouvy zcela v souladu s pravidly dle GDPR a mít za tím účelem zavedeny odpovídající interní procesy správy, zpracování a pohybu těchto dat, zajišťující jak soulad jejich ochrany, zabezpečení a nakládání s nimi s požadavky nařízení, tak i doložení tohoto souladu dozorovému úřadu nebo popř. jakékoli další osobě, která by byla podle obecně závazného právního předpisu oprávněna doložení tohoto souladu vyžadovat a posuzovat.

## Osobní údaje budou mezi stranami předávány buď jednorázově – k určitému okamžiku (např. při zahájení plnění Smlouvy), nebo ad hoc nebo průběžně v návaznosti na jejich získávání při běžném opětujícím se výkonu služeb, přičemž se může jednat o osobní údaje jak zaměstnanců obou smluvních stran, tak i třetích osob.

### Osobní údaje předávané Poskytovatelem Objednateli:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Osobní údaj: | Získán jak a kdy: | Zpracovává se po dobu: | Způsob nebo místo uložení údaje u zpracovatele: | Správce údaje má k disposici podepsaný souhlas subjektu údaje ke zpracování pro účely plnění Smlouvy: |
| jméno a příjmení včetně vysoko- školských titulů | v rámci dokladování osobní identity a odborné kvalifikace zaměstnanců, a to: přímým předložením Poskytovatelem Objednateli při zahájení plnění smlouvy nebovyplývá z Poskytovatelem předloženého úředního dokladu, popř. – u třetích osob mimo tuto smlouvu – získán Poskytovatelem v průběhu výkonu služby a zapsán do Objednatelem předepsané a vlastněné evidence (např. do knihy návštěv apod.) | PP, OZS, OZZ | v zabezpečené listinné dokumentaci nebo v zabezpečeném počítačovém souboru pouze u vedoucího Oddělení bezpečnosti a ochrany majetku | ano/ne |
| datum narození | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| místo narození | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| rodné číslo | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| číslo OP | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| státní občanství | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| zdravotní stav | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| trestní bezúhonnost | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| podpis osoby | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |

*Legenda zkratek:*

## „PP“ = dle platných obecně závazných předpisů; „OZS“ = dle oprávněného zájmu správce; „OZZ“ = dle oprávněného zájmu zpracovatele.

*Pozn.:*

## Objednatel pro potřeby plnění Smlouvy nezjišťuje a nezpracovává trvalé ani přechodné bydliště zaměstnanců Poskytovatele. Pokud by tento údaj vyplýval z některého z Poskytovatelem povinně předkládaných dokladů, bude s ním Objednatel nakládat stejně jako s jakýmkoliv jiným osobním údajem, podle Smlouvy a GDPR.

## Osobní údaje předávané Objednatelem Poskytovateli:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Osobní údaj: | Získán jak a kdy: | Zpracovává se po dobu: | Způsob nebo místo uložení údaje u zpracovatele: | Správce údaje má k disposici podepsaný souhlas subjektu údaje ke zpracování pro účely plnění této smlouvy: |
| jméno a příjmení včetně vysoko- školských titulů | v rámci poskytnutí nezbytných kontaktních údajů osob Objednatele, a to: přímým předložením Objednatelem Poskytovateli při zahájení plnění Smlouvy (pokud se jedná o odpovědné kontaktní osoby Objednatele na Objektech) neboposkytnutím kompletního telefonního seznamu Objednatele do strážnic Objektů | PP, OZS, OZZ | v zabezpečené listinné dokumentaci nebo v zabezpečeném počítačovém souboru, a to v sídle Poskytovatele | ano/ne |
| telefonní číslo | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |
| podpis osoby | dtto | PP, OZS, OZZ | dtto | ano/ne |

*Legenda zkratek:*

## „PP“ = dle platných obecně závazných předpisů; „OZS“ = dle oprávněného zájmu správce; „OZZ“ = dle oprávněného zájmu zpracovatele.

## V souvislosti s nezbytným prokazováním některých údajů o osobní identitě zaměstnanců Poskytovatele vykonávajících činnosti podle Smlouvy, o jejich trestním statusu, odborné způsobilosti k výkonu práce ve službách nebo o jejich státem aprobovaném oprávnění k určité činnosti, je Poskytovatel povinen předložit k nahlédnutí Objednateli kopie následujících dokladů:

### pracovní smlouva či jiný dokument prokazující vztah pracovníka k Poskytovateli;

### výpis z rejstříku trestů;

### doklad o dokončeném vzdělání pracovníka;

### osvědčení o absolvování školení z BOZP a kurzu první pomoci;

### certifikát či čestné prohlášení o absolvování zkoušky z anglického jazyka na úrovní B2 a absolvování testu z anglického jazyka provedeného objednatelem (viz příloha č.2 Kvalitativní požadavky na pracovníky)

### originály uvedených dokladů budou po nahlédnutí s kopiemi neprodleně dodavateli vráceny.

## V souladu s čl. 15.3 má přístup k těmto dokladům vedoucí Oddělení péče o návštěvníka, který je povinen ukládat jejich kopie pouze formou zabezpečených počítačových souborů nebo fyzicky do zamčených úložných míst, nepřístupných jiným osobám.

## Kamerové záznamy jsou uloženy v zabezpečených úložištích po dobu stanovenou obecně závaznými právními předpisy. Správu těchto dat vykonává výlučně vedoucí Oddělení bezpečnosti a ochrany majetku. Provoz kamerových systémů a problematika správy a použití jimi získaných dat není předmětem Smlouvy.

## Smluvní strana v postavení zpracovatele nesmí pověřit některými nebo všemi svými zpracovatelskými činnostmi jakoukoli osobu jinou (dále jen „subzpracovatel“) bez předem vydaného písemného souhlasu strany druhé podepsaného její statutární osobou. Pověření subzpracovatele vydané v rozporu s tímto ustanovením je neplatné a provinivší se strana je povinna nahradit straně druhé veškeré z toho vzniklé, prokazatelné a kvantifikovatelné škody.

## Pokud by pochybením některé ze smluvních stran při správě a zpracování osobních údajů vznikla straně druhé nebo dotčenému subjektu údajů jakákoli prokazatelná a kvantifikovatelná škoda (včetně a např. škody vzniklé z titulu smluvní pokuty, škody vzniklé z titulu sankčního postihu ze strany orgánu veřejné moci apod.), je provinivší se strana povinna tuto škodu poškozenému subjektu v plném rozsahu nahradit v souladu se Smlouvou, občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

## Veškeré otázky týkající se zpracování osobních údajů výslovně neupravené v tomto článku Smlouvy, budou řešeny dle GDPR a dle dalších právních předpisů, které se na danou oblast vztahují.

# závěrečná ustanovení

## Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

## Smlouva je uzavřena elektronicky.

## Smlouva je uzavřena podle svobodné a vážné vůle smluvních stran. Může být měněna nebo doplňována pouze smluvními dodatky, číslovanými vzestupnou řadou a podepsanými oprávněnými zástupci stran.

## V otázkách touto Smlouvou výslovně neupravených se smluvní strany řídí občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

## Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu, a to v jakékoliv formě či jakýmkoliv způsobem.

## Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze na základě dohody obou smluvních stran, a to formou číslovaných písemných dodatků.

## Bude-li jakékoliv ustanovení shledáno neplatným, neúčinným nebo neúplným, nebude tím dotčena platnost nebo účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany písemnou dohodou nahradí toto ustanovení takovou úpravou smluvního stavu, která se nejvíce blíží účelu původního ustanovení a jeho záměru. Ukáže-li se některé z ustanovení Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle § 576 Občanského zákoníku.

## Součást Smlouvy tvoří tyto přílohy, které budou dle výslovné dohody smluvních stran uloženy v sídle Objednatele:

### Příloha č. 1 – Podnikatelské oprávnění Poskytovatele

### Příloha č. 2 – Závazné interní dokumenty Objednatele

### Příloha č. 3 – Specifikace objektů, pracovníků / hodin

### Příloha č. 4 – Položkový rozpočet

### Příloha č. 5 – Nabídka Dodavatele bez příloh

### Příloha č. 6 – Specifikace pracovních pozic

## **Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisem svého oprávněného zástupce.**

V Praze dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Název: **Národní muzeum**

Jméno: PhDr. Michal Lukeš, Ph.D.

Funkce: generální ředitel

V Praze dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Obchodní firma: **AGP PLUS SERVICE s.r.o.**

Jméno: **Ing. Lenka Vořechová**

Funkce: **zmocněný zástupce jednatele**