



### Městská část Praha 14

se sídlem: ul. Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9  
zastoupená: Mgr. Radkem Vondrou, starostou  
IČO: 00231312  
DIČ: CZ00231312  
bankovní spojení: PPF banka a.s.,  
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen "objednatel")

a

### Centrum Informační Společnosti, s.r.o.

zapsaný u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou : C 212929  
se sídlem: Blažkova 186, 104 00 Praha 10 - Hájek  
zastoupený: Ing. Danielou Spiesovou, PhD.  
IČO: 01876139  
DIČ: CZ01876139  
bankovní spojení: Fio banka, a.s.  
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen "školitel")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

## SMLOUVU

### o zajištění a realizaci vzdělání

v rámci projektu „Optimalizace procesů a profesionalizace Úřadu městské části Praha 14“,  
vedeného pod reg. č.: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16\_034/0003012

## I.

### Předmět smlouvy

1.1. Školitel se zavazuje za podmínek v této smlouvě dále uvedených a v souladu s výzvou objednatele a nabídkou školitele v souvisejícím výběrovém řízení „Zefektivnění systému komunikace v podmínkách Úřadu městské části Praha 14“ zajistit a realizovat komplexní a kvalitní vzdělání pro zaměstnance objednatele, jehož cílem bude zejména zlepšení komunikace mezi zaměstnanci úřadu a klienty. Toto školení bude rozděleno do jednotlivých částí se stanovením počtu skupin, osob, dnů a hodin (1 hodina = 60 minut) a to následně:

1. Komunikační dovednosti při jednání s klienty:  
(10 skupin/13 osob/2 šestihodinové dny)
2. Komunikace a jednání s problémovými klienty:  
(3 skupiny/15 osob/1 osmihodinový den)
3. Asertivita v jednání s klienty:  
(2 skupiny/15 osob/1 osmihodinový den)



4. Řešení konfliktů a vyjednávání:  
(2 skupiny/9 osob/1 osmihodinový den)
  5. Zvládnání stresu:  
(3 skupiny/12 osob/1 osmihodinový den)
  6. Písemná a elektronická komunikace/úprava písemností:  
(4 skupiny/21 osob/1 osmihodinový den)
- 1.2. Školitel bude školit v uvedené oblasti celkem 160 osob – zaměstnanců zařazených do Úřadu MČ Praha 14, jejichž jména mu objednatel písemně sdělí nejpozději 14 dní před zahájením každého vzdělávacího kurzu (dále jen "školená osoba" nebo "školené osoby").
  - 1.3. Školitel bere na vědomí, že školené osoby budou rozděleny do výše uvedených školících skupin s uvedeným počtem osob, kdy doba trvání kurzu v jednom dni ze strany školitele na každou skupinu je výše uvedena v čl 1.1. Přesné datum a čas školení pro tu kterou skupinu sdělí písemně školitel objednateli alespoň 1 měsíc před předpokládaným měsícem konání kurzu (tzn. např. termíny červnových kurzů budou sděleny nejpozději do 30. 4.), přičemž navržený termín podléhá, s ohledem na využití školících místností objednatele, objednatelovu odsouhlasení emailem. Školitel je povinen realizovat školení té které skupiny v odsouhlasených termínech, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně (e mailem) jinak, a to na profesionální úrovni a v maximální kvalitě poskytnutých vzdělávacích služeb.
  - 1.4. Školitel bere na vědomí, že pokud není dána možnost realizovat kurz v jím navrženém termínu z provozních důvodů na straně objednatele, je povinen obratem navrhnout náhradní termín tak, aby plnění poskytl v souladu s podmínkami danými touto smlouvou. K tomu mu objednatel poskytne maximální součinnost.
  - 1.5. Vzdělávání v rozsahu 34 dnů bude probíhat pouze ve dnech úterý, čtvrtek, případně pátek (6ti hodinové kurzy), a to 30 dnů v budově čp. 1072 a 1073 Úřadu MČ Prahy 14, ve školící místnosti k tomu vyhrazené, označené logem a symbolem projektu (OP Z) a 4 dny v Galerii 14, nám. Plk. Vlčka 686, Praha 9 – Černý Most.
  - 1.6. Školitel se zavazuje pro osobu, která se zúčastnila vzdělávacího kurzu, vyhotovit a předat objednateli certifikát o absolvování kurzu, a to nejpozději do 20 dní od ukončení kurzu účastníkem. V případě porušení této povinnosti se zavazuje školitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení.
  - 1.7. Školitel se zavazuje realizovat vzdělávací kurzy v uvedeném počtu hodin, s využitím maximálně připravených lektorů se znalostí a zkušenostmi se vzdělávací činností v oblasti uvedené v čl. 1.1 pod body 1. – 6. Pokud bude objednatel kvalitu vzdělávacího obsahu kurzu považovat za nedostatečnou, písemně na tuto skutečnost upozorní školitele a ten je povinen zjednat okamžitou nápravu, což může zahrnovat též objednatelom požadovanou výměnu lektora. V případě porušení této povinnosti školitele je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

- 1.8. Školitel se zavazuje realizovat školení všech osob objednatelům sdělených, včetně vystavení certifikátů v podobě odpovídající podmínkám projektu – pravidlům publicity, v termínu ode dne 1. 1. 2018 nejpozději do 30. 11. 2018. Objednatel se zavazuje za účelem splnění termínu poskytnout školiteli nezbytnou součinnost níže uvedenou. V případě, že bude školitel v prodlení s plněním či jeho dílčí částí (nerealizace kurzu v dohodnutých termínech), zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení.

## II.

### Součinnost stran

- 2.1. Objednatel se zavazuje v souladu s touto smlouvou sdělit školiteli identifikaci školených osob, jakož i jejich pracovní funkci (vedoucí oddělení, odboru, auditor) a rozdělení do skupin. V případě, že jedna osoba se nemůže v daném termínu účastnit kurzu či jeho částí, je možné toto nahradit v rámci jiné skupiny v termínech pro tuto jinou skupinu.
- 2.2. Objednatel se zavazuje poskytnout školiteli nezbytnou součinnost, zejména zajistit účast školených osob a umožnit mu přístup do místnosti, kde bude probíhat v daných termínech kurz a zajistit dataprojektor, flipchart, plátno.
- 2.3. Pověřenou osobou objednatel v otázkách organizačních a souvisejících je:  
Jméno: Mgr. Dana Davidová  
Telefonní číslo: [REDACTED]  
Emailová adresa: [REDACTED]

Pověřenou osobou školitele v otázkách organizačních a souvisejících je:

Jméno: Ing. Daniela Spiesová, PHD  
Telefonní číslo: [REDACTED]  
Emailová adresa: [REDACTED]

V případě změny kontaktní osoby je povinen školitel tuto skutečnost sdělit objednateli bez zbytečného odkladu a zároveň mu sdělit kontaktní údaje nové kontaktní osoby.

- 2.4. Školitel bere na vědomí, že o probíhající kursu je oprávněn objednatel informovat v rámci publicity jakýmkoliv způsobem včetně www prezentace, s čímž školitel souhlasí a bere na vědomí, že předmět této smlouvy je financován z podpory ESF.

## III.

### Ostatní ujednání

- 3.1. Školitel odpovídá objednateli za veškerou škodu, kterou mu způsobil v souvislosti s výkonem své činnosti v souvislosti s předmětem plnění dle této smlouvy.
- 3.2. Školitel je povinen veškerou dokumentaci související s realizací předmětu plnění uschovat po dobu 10 let po ukončení plnění smlouvy (ty dokumenty, které vrátil objednateli, alespoň v prosté kopii) a je dále povinen v případě jakékoliv kontroly apod. umožnit příslušným oprávněným osobám do této dokumentace nahlédnout. Oprávněnou osobou se rozumí objednatel a další osoby dle právních předpisů či další osoby související se skutečností, že projekt je financován z Operačního programu zaměstnanost.



- 3.3. Školitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech věcech souvisejících s předmětem této smlouvy, o nichž se dozvěděl, a to jak po celou dobu trvání této smlouvy, tak i po jejím ukončení. V případě porušení této povinnosti je povinen zaplatit objednateli za každé porušení této povinnosti smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč, kdy právo na náhradu škody v plné výši tím není dotčeno. Dále je povinen zajistit dodržení této povinnosti i jeho subdodavateli, zaměstnanci atd.
- 3.4. Školitel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy přijde do styku (či jeho zaměstnanci, subdodavatelé) s osobními/citlivými údaji ve smyslu zák. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě apod. Objednatel pak uděluje školiteli souhlas ke zpracování nezbytných osobních údajů potřebných k plnění této smlouvy.

#### IV.

#### Odměna školitele

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že odměna školitele za plnění smlouvy činí celkem :

za celý předmět zakázky (tj. 232 školících hodin)	231.950,- Kč bez DPH,
sazba DPH 21%	48.709,5 Kč,
celkem za plnění předmětu zakázky	280.659,5 Kč včetně DPH.

Školitel je oprávněn účtovat shora uvedenou částku jako odměnu po řádném ukončení každého kalendářního měsíce plnění předmětu smlouvy.

- 4.2. Odměna dle odst. 4.1 tohoto článku zahrnuje veškeré náklady školitele, včetně odborné přípravy na školící činnost, přičemž se jedná o částku maximální dle cenové nabídky školitele v rámci související veřejné zakázky. Jakákoli plnění nad rámec předmětu této smlouvy vyžadují předchozí dohodu smluvních stran ve formě písemného dodatku k této smlouvě.
- 4.3. Odměna dle odst. 4.1 tohoto článku bude objednavatelem uhrazena na základě faktur vystavených školitelem po ukončení každého kalendářního měsíce na poměrnou částku odměny dle počtu v daném měsíci realizovaných školících hodin dle této smlouvy, se splatností 15 dnů od doručení objednateli. Přílohou faktury budou fotokopie certifikátu (po ukončení běhu kurzu daného účastníka) a seznam osob s počtem odškolených hodin. Tento seznam bude odsouhlasen kontaktní osobou za objednatele.
- 4.4. Faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, případně u neplátce DPH náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.5. Jestliže faktura nebude obsahovat dohodnuté náležitosti, případně bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn takovou fakturu vrátit školiteli, který je povinen vystavit novou fakturu s novou 15 denní lhůtou splatnosti od data doručení objednateli.
- 4.6. Faktura je uhrazena dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu školitele.



## V. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
- 5.2. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 5.3. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. Pro případ, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým.
- 5.4. Školitel je vázán nejen touto smlouvou, ale i svou nabídkou učiněnou na realizaci související veřejné zakázky a souvisejícími pravidly uvedenými ve výzvě. V případě, že v průběhu trvání této smlouvy bude zjištěno, že jakýkoliv údaj nabídky školitele je nepravdivý, zavazuje se školitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, kdy ustanovení o právu na náhradu škody v plné výši tím není dotčeno.
- 5.5. Objednatel je oprávněn kdykoliv tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 7 dní, počítáno ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi školiteli. V takovém případě má školitel nárok na odměnu dle počtu již realizovaných školících hodin. Školitel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v téže lhůtě jen z důvodu opakovaného podstatného porušování povinností ze strany objednatele.
- 5.6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 5.7. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES), vedené městskou částí Praha 14, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum jejího uzavření, dobu účinnosti od/do a dále vlastní text smlouvy.
- 5.8. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu, přičemž školitel obdrží jeden a objednatel tři stejnopisy.
- 5.9. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem smlouvy řádně seznámily, že byla sepsána dle jejich svobodné a vážné vůle a nebyla sjednána v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 5.10. Uzavření této smlouvy schválila Rada městské části Praha 14 svým usnesením č. 817/RMČ/2017 ze dne 11. 12. 2017.

Příloha č. 1 Obsah vzdělávacích kurzů

V Praze dne 25. 01. 2018

Objednatel



Školitel

r.o.  
00

### Obsah vzdělávacích kurzů

Požadované rozvojové aktivity: zaměřeny na oblast komunikačních dovedností zaměstnanců Úřadu městské části Praha 14 (dále jen ÚMČ Pha 14).

Cíl klíčové aktivity: zlepšení komunikace mezi zaměstnanci úřadu a klienty, tedy v oblasti interní i klientské (zefektivnění komunikace s veřejností).

Požadovaný počet vzdělávacích aktivit: celkem je k realizaci v rámci projektu vyžadováno 6 skupinových vzdělávacích aktivit (6 témat), viz dále pod body 1 – 6.

Požadovaný rozsah školení: celkem 34 školících dnů, což je 232 školících hodin.

Rozsah školení: bude se týkat všech zaměstnanců ÚMČ Pha 14, cca 160 osob.

Místo konání školení: zasedací místnost ÚMČ Pha 14 na adrese Bří Venclíků 1073 a 1072, Praha 9 a Galerie 14, na adrese Náměstí Plk. Vlčka 686, Praha 9.

Doklad o splnění vzdělávání dle této výzvy: osvědčení o absolvování kurzu, vydané školitelem.

Minimálně požadované metody/forma výuky: přednášky, interaktivní skupinová práce, praktická cvičení, interaktivní trénink.

#### **Rozpis jednotlivých témat:**

##### **1. Komunikační dovednosti při jednání s klienty**

(10 skupin/13 osob/2 šestihodinové školící dny)

- Co to je komunikace a co je jejím hlavním cílem
- Naučit se používat komunikační techniky
- Budování a udržování dobrých vztahů s klienty a kolegy
- Rozpoznat jednotlivé typy a zaujmout k nim odpovídající přístup
- Jak předcházet nedorozuměním na pracovišti a s klienty
- Vědět, jak vhodně řešit vzniklé situace

##### **2. Komunikace a jednání s problémovými klienty**

(3 skupiny/15 osob/1 osmihodinový školící den)

- Naučit se používat a rozvíjet komunikační techniky
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Jak efektivně komunikovat s určitými typy klientů
- Rozvinout znalosti typologie povah v souvislosti s úspěšnou komunikací
- Poznat obecné zásady psychologie
- Vazby mezi emocemi, potřebami a motivačními faktory
- Seznámit se s principy použití motivačně – komunikačních bran a myšlenkových map
- Porozumět motivačním faktorům a naučit se používat znalosti myšlenkových map pro eliminaci vzniku obtížných situací s klienty
- Praktická cvičení

##### **3. Asertivita v jednání s klienty**

(2 skupiny/15 osob/1 osmihodinový školící den)

- Prosazení vlastního názoru
- Snižování napětí, eliminace negativních emocí
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Vcítění se
- Návčik „čtení“ partnera
- Intonace řeči
- Tempo řeči
- Verbální dovednosti



- Neverbální dovednosti
- Vokální dovednosti
- Praktická cvičení

#### 4. Řešení konfliktů a vyjednávání

(2 skupiny/9 osob/1 osmihodinový školící den)

- Prevence vzniku konfliktů
- Identifikace vlastních charakteristik
- Zvýšení vlastní odolnosti
- Nástroje na řešení konfliktu
- Argumentace
- Překonávání námitek klientů
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Metody řešení konfliktu
- Verbální dovednosti
- Neverbální dovednosti
- Praktická cvičení

#### 5. Zvládání stresu

(3 skupiny/12 osob/1 osmihodinový školící den)

- Co je to stres a čím může být vyvolán
- Fyziologické příznaky stresu
- Obranné mechanismy
- Postupy pro předcházení stresovým situacím
- Praktické využití analytických postupů
- Řešení náročných úkolů
- Techniky řešení stresujících situací
- Jak používat nejúspěšnější postupy
- Životospráva
- Relaxační techniky
- Příklady z praxe – nácvik reakcí

#### 6. Písemná a elektronická komunikace/úprava písemností

(4 skupiny/21 osob/1 osmihodinový školící den)

- Úprava písemností
- Hlavička dokumentu, úprava adres, přepravní údaje, oslovení
- Text dopisu, řádkování, odstavce, podpis, parafování, přílohy
- Nejčastější nedostatky při tvorbě písemností
- E-mail, pravidla pro text e-mailu
- Pravopis a stylistika
- Zásady při tvorbě textu
- Nejčastější pravopisné chyby
- Psaní velkých písmen
- Nejčastější stylistické chyby
- Typografická pravidla

Plnění cíle bude hodnoceno na základě zpětné vazby od klienta a na základě hodnocení zaměstnance.