

Wzór Umowy

zawarta w dniur. w Warszawie, pomiędzy:

Państwowym Muzeum Etnograficznym w Warszawie, ul. Kredytowa 1, 00-056 Warszawa, wpisana do rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Mazowieckiego pod numerem RIK 23/99, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP 526-00-08-691, REGON 016289130

zwanym dalej „Zamawiającym” reprezentowaną przez:

1. Magdalenę Wróblewską – p.o. Dyrektorki Muzeum przy kontrasygnacie Główniej Księgowej Anety Gielo

a

.....Łącznie zwana „stroną” lub „stronami”

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi związanej z kompleksową obsługą Zamawiającego w zakresie obsługi punktu sprzedaży biletów oraz kasy rejestrującej ewidencję sprzedaży przestrzegając zapisów ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2023 r. poz. 1570) oraz rozporządzenia wykonawczego do tej ustawy zwaną w dalszej części umowy kasą fiskalną.
2. Założenia realizacyjne: dla przedmiotowej usługi strony przewidują następujące zadania do wykonania:
 - 1) sprzedaż biletów,
 - 2) kompleksowa obsługa kasy fiskalnej, w tym wystawianie i wydawanie paragonów i faktur,
 - 3) sporządzanie raportów kasowych oraz raportów ze sprzedaży biletów,
 - 4) rozliczanie gotówki ze sprzedaży w każdym dniu wykonywania zlecenia w dziale finansowo – kadrowym Zamawiającego,
 - 5) sprzedaż biletów w imieniu i na rzecz innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego,
 - 6) sprzedaż gadżetów i wydawnictw,
 - 7) udzielanie podstawowych informacji na temat zasad zwiedzania Zamawiającego.

Przedmiot umowy będzie wykonywany przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego przy ul. Kredytowej 1 od wtorku do niedzieli, w godzinach otwarcia muzeum, z wyłączeniem świąt, kiedy to muzeum jest zamknięte dla zwiedzających, tj:

06.01.2024 - Święto Trzech Króli

31.03.2024 - Wielkanoc, pierwszy dzień świąt

01.04.2024 – Wielkanoc, drugi dzień świąt

01.05.2024 - Święto Pracy

03.05.2024 - Święto Konstytucji 3 maja
19.05.2024 - Zesłanie Ducha Świętego (Zielone Świątki)
30.05.2024 - Boże Ciało
15.08.2024 – Wniebowzięcie NMP i Święto Wojska Polskiego
01.11.2024 - Dzień Wszystkich Świętych
11.11.2024 - Narodowe Święto Niepodległości
25.12.2024 – Boże Narodzenie, pierwszy dzień świąt
26.12.2024 - Boże Narodzenie, drugi dzień świąt

3. Strony przewidują możliwość wykonywania przedmiotu umowy w innych dniach i innych godzinach niż wskazane w ust. 3 niniejszego §. W tym celu Zamawiający powiadomi Wykonawcę o potrzebie wykonywania przedmiotu umowy przesyłając wiadomość na adres..... Wykonawca ma prawo odmówić wykonania przedmiotu umowy w danym dniu jeżeli powiadomienie o potrzebie wykonania przedmiotu umowy zostało wysłane z wyprzedzeniem mniejszym niż 24 godziny.
4. Potwierdzeniem liczby godzin wykonania przedmiotu umowy będzie wpis osoby wykonującej przedmiot umowy w imieniu Wykonawcy do ewidencji znajdującej się na recepcji Zamawiającego. Wykonane zlecenie płatne będzie według stawki godzinowej określonej w § 4.
5. 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 Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy jest mu znany, w szczególności zaś Wykonawca:
 - a. zapoznał się ze specyfiką działalności prowadzonej przez Zamawiającego,
 - b. zapoznał się z miejscem wykonywania świadczenia, warunkami techniczno-organizacyjnymi wykonywania świadczenia,
 - c. 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 jej postanowieniami.
3. Wykonawca oświadcza, że osoby, które zostaną skierowane do realizacji zamówienia (kasjerzy) będą odpowiednio wyszkolone i przygotowane do świadczenia usługi.
4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do terminu rozpoczęcia świadczenia usługi oświadczenia kasjerów, że zostali zapoznani z:
 - a) Załącznikiem nr 1 do rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019 w sprawie kas rejestrujących (Dz.U. z 2019 r. poz. 816), czyli informacją o zasadach

ewidencji i oświadczeniem osoby, która prowadzi u podatnika ewidencję sprzedaży przy użyciu kasy rejestrującej, o zapoznaniu się z informacją o zasadach ewidencji.

- b) Instrukcją obsługi drukarki fiskalnej — oświadczenia stanowić będą załącznik do Umowy.
5. Wykonawca oświadcza, że przedłoży Zamawiającemu Polisę OC na okres realizacji zamówienia w Państwowym Muzeum Etnograficznym w Warszawie wg właściwości usługi i miejsca jej wykonywania na kwotę co najmniej wynikającą z wartości umowy. Dokument ubezpieczenia należy dostarczyć w terminie 10 dni od dnia podpisania umowy. W przypadku nie dostarczenia Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 50 zł za każdy dzień opóźnienia. Kara taka zostanie naliczona również w przypadku gdy okres obowiązywania polisy skończy się, a Wykonawca nie przedłoży polisy na nowy okres ubezpieczenia w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia poprzednio obowiązującej polisy.

§ 3

Zobowiązania Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się do kompleksowej usługi polegającej na obsłudze punktu sprzedaży biletów i kasy fiskalnej, na którą składają się:
- a) obsługa systemu rezerwacji i sprzedaży iKSORIS m.in. wprowadzanie nowych wydarzeń, kategorii biletowych, wydawnictw do sprzedaży oraz kontrola stanów magazynowych, dokonywanie zwrotów, wystawianie faktur w punkcie wyznaczonym przez Zamawiającego oraz dystrybucja wejściówek na wystawy,
 - b) bezpośrednia obsługa gości Zamawiającego w zakresie ogólnej informacji (w tym o aktualnych wystawach i wydarzeniach muzealnych, udzielanie podstawowych informacji na temat zasad zwiedzania Zamawiającego, proponowanie zwiedzającym ulotek z ofertą muzeum dostarczanych do Kasy przez Zamawiającego itp.) w języku polskim i angielskim,
 - c) obsługę terminala płatniczego,
 - d) rozliczenie sprzedaży zgodnie z instrukcją kasową Zamawiającego,
 - e) tworzenie statystyk (w tym raportów sprzedaży i przesyłanie ich na wskazane przez Zamawiającego adresy email) i zapotrzebowania na wejściówki wraz z przekazaniem tej informacji wyznaczonemu pracownikowi Zamawiającego,
 - f) wprowadzanie i sprzedaż innych produktów przekazanych przez Zamawiającego oraz ich rejestrowanie na kasie fiskalnej,
 - g) przeprowadzanie krótkich ankiet na prośbę Zamawiającego,
 - h) przestrzeganie zasad obsługi klienta przyjętych przez Zamawiającego oraz standardów obsługi publiczności przekazanych podczas szkolenia organizowanego przez Zamawiającego,
 - i) kontakt mailowy i telefoniczny z klientem oraz współpraca z Działem Edukacji - rezerwacje ws. lekcji dla grup szkolnych i przedszkolnych,
 - j) reagowanie na skargi gości i w miarę możliwości załatwianie ich oraz zgłaszanie do osoby wskazanej w §7 ust. 1 Umowy,
 - k) obowiązkowe utrzymywanie na bieżąco porządku i estetycznego wyglądu stanowiska pracy,
 - l) wysoka kultura osobista, komunikatywność, otwartość,

- m) lojalność kasjera względem instytucji, pełnego identyfikowania się z treścią regulaminów, instrukcji, zarządzeń i ustaleń Dyrekcji Zamawiającego,
 - n) dbanie o pozytywny wizerunek Zamawiającego w ramach obsługi klienta,
 - o) noszenie jednolitego ubioru zapewnionego przez Zamawiającego.
2. Zamawiający wymaga, aby koordynator lub inna osoba pełniąca funkcję opieki nad realizacją umowy ze strony Wykonawcy była przeszkolona z obsługi sprzedaży biletów i kasy fiskalnej oraz wszelkich postanowień określonych w § 3 ust 1 pkt a-o.
3. Wykonując usługi określone w pkt. 1 Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) zapewnienia obsady punktu sprzedaży biletów, zgodnie z § 1 umowy przez obecność jednej osoby, posiadającej niezbędną wiedzę do obsługi stanowiska kasy fiskalnej oraz znającą język angielski na poziomie B1 (ocena czy osoby posiadają niezbędną wiedzę i wystarczający stopień znajomości języka angielskiego należy do wyłącznej kompetencji Zamawiającego),
 - b) zapewnienia obecności osób realizujących usługę na szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego, w szczególności na szkoleniu ppoż, szkoleniu z obsługi systemu biletowego, szkoleniu dotyczącym obsługi osób z dysfunkcjami, szkoleniach dotyczących obsługi publiczności,
 - c) przystępując do realizacji usługi Wykonawca zobowiązany jest do stosowania Instrukcji obsługi drukarki fiskalnej przekazanej przez Zamawiającego, a także postępowania zgodnie z właściwymi przepisami prawa regulującymi realizację przedmiotu umowy. Instrukcja podpisana przez Strony staje się integralną częścią umowy.
 - d) Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć Wykonawcy odpowiedni sprzęt i oprogramowanie konieczne do realizacji usługi, w tym w szczególności odpowiednią kasę fiskalną oraz terminal do dokonywania płatności kartami płatniczymi. Dostarczony sprzęt i oprogramowanie pozostanie własnością Zamawiającego, jednakże zostanie powierzony Wykonawcy .
4. Po zakończeniu umowy sprzęt podlega zwrotowi do Zamawiającego i jego otrzymanie zostanie potwierdzone Protokołem przyjęcia.
5. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania przy wykonywaniu zobowiązania Wykonawcy określonego w niniejszym paragrafie, poprzez:
- a) niezwłoczne przekazywanie niezbędnych informacji;
 - b) przeprowadzenie na własny koszt szkoleń z zakresu działalności Zamawiającego;
 - c) udostępnianie pomieszczeń i ponoszenie kosztów ich utrzymania, w tym ponoszenia opłat za media, sprzątnięcie, serwisowanie urządzeń,
 - d) przekazanie protokolarnie Wykonawcy przed rozpoczęciem usługi zasilenia kasy (pogotowie kasowe) w wysokości 350 zł na czas trwania umowy, które podlegają zwrotowi,
 - e) zapewnienie materiałów promocyjnych udostępnianych odwiedzającym.

§ 4

Wynagrodzenie

1. Strony zgodnie ustalają, że jednostką rozliczeniową wykonywanych usług będzie ryczałt za jedną godzinę wykonania przedmiotu umowy.
2. Tytułem wykonania wszystkich świadczeń i zobowiązań ciążących na Wykonawcy na podstawie niniejszej umowy, Wykonawca otrzyma od Zamawiającego ryczałtowe

wynagrodzenie godzinowe za każdą godzinę brutto w wysokościzł (słownie złotych:.....).

3. Wysokość wynagrodzenia określonego w ust 2 niniejszego § nie obejmuje wynagrodzenia za możliwość wykonywania przedmiotu umowy określoną w § 1 ust. 4 niniejszej umowy.
4. Wynagrodzenie płatne będzie na podstawie faktur wystawionych przez Wykonawcę. Faktury wystawione będą po zakończeniu danego miesiąca kalendarzowego, w którym realizowana będzie niniejsza umowa. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionych faktur, na rachunek rozliczeniowy Wykonawcy wskazany na fakturze, znajdujący się w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej.

§ 5

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 w tym także ewidencje czasu pracy osób wykonujących usługę.
2. Dokumenty wskazane w ustępie 1 powyżej udostępniane będą na wniosek Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 3 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.

§ 6

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.

4. Za każdy przypadek braku stawiennictwa pracownika Wykonawcy w wyznaczonych dniach i godzinach w ramach świadczenia usługi lub zaprzestania przez niego jej świadczenia przed upływem wyznaczonych godzin, a także stwierdzenia nie zatrudniania pracownika na podstawie umowy o pracę, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną za każdy przypadek w wysokości 2% wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 2 obliczonego za cały miesiąc wykonywania przedmiotu umowy. Kara umowna, o której mowa w może zostać potrącona z wynagrodzenia Wykonawcy.
5. Za każdy przypadek braku jednolitego stroju u pracownika Wykonawcy Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 200 zł.
6. W przypadku szkody Zamawiającego przekraczającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 7

Dane kontaktowe Stron

1. Jako osobę odpowiedzialną za koordynację prac związanych z realizacją przedmiotu Umowy Zamawiający wyznacza: Joannę Machuderę – Szwankowską oraz Dominikę Samulak.
2. Do koordynowania czynności związanych z realizacją przedmiotu Umowy Wykonawca wyznacza:.....
3. Osoby wskazane w ust. 1 i 2 powyżej (koordynatorzy prac) uprawnione są do dokonywania ustaleń w drodze roboczej, w sytuacji, gdy treść niniejszej umowy nie wymaga formy pisemnej. Ustalenia powyższe będą wiązały obie strony od chwili dokonania.
4. Strony zobowiązane są do potwierdzania otrzymania danej korespondencji na żądanie drugiej Strony.

§ 8

Czas wykonywania umowy

1. Umowa zostaje podpisana na czas określony i obowiązuje od dnia **03.01.2024** r. roku do dnia **31.12.2024** roku.
2. 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.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, w wysokości 5% wynagrodzenia określonego w § 4 ust 2 niniejszej umowy.
4. Strony dopuszczają możliwość rozwiązania umowy za miesięcznym wypowiedzeniem.

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

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Protokół przekazania – przyjęcia zasilenia kasowego

Załącznik nr 2 - klauzula informacyjna PME

Załącznik nr 3 – klauzula informacyjna Wykonawcy (dostarcza Wykonawca przed podpisaniem Umowy)

Zamawiający

Wykonawca

Kontrasygndata