

Opis przedmiotu zamówienia

Opis zamówienia i Zamawiającego

1. Opis zamówienia

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest kompleksowa obsługa osób zwiedzających Muzeum Fotografii w Krakowie (dalej jako Zamawiający/Muzeum/MHF) – budynek d. zabytkowej Strzelnicy garnizonowej przy ul. Królowej Jadwigi 220 w Krakowie.

Dążąc do najwyższej jakości obsługi osób zwiedzających, Zamawiający zamierza skupić szereg powiązanych ze sobą działań w ręku jednego profesjonalnego podmiotu. Dzięki temu Zamawiający planuje uzyskać spójną obsługę w kilku, ząębających się dziedzinach swojej działalności. Zamawiający uważa, że jednolita i profesjonalna obsługa zwiedzających, wpłynie pozytywnie na wizerunek Zamawiającego.

Ponadto Zamawiającemu zależy na jasnych i niezmiennych zasadach współpracy przez dłuższy czas, co pozwoli na zebranie właściwych doświadczeń oraz uniknięcie ewentualnych problemów związanych ze zmianami podmiotu obsługującego zwiedzających.

Zamawiający, jako instytucja kultury liczy na odpowiednio wysoki poziom świadczenia usług przez Wykonawcę. Zamawiający będzie wymagał dokładania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

Zamawiający pragnie również podkreślić iż wykonywanie przedmiotu zamówienia – prowadzenie obsługi zwiedzających ma znaczny wpływ na postrzeganie Zamawiającego, co z kolei może mieć wpływ na ilość zwiedzających. Ze względu na częściowo prowizyjny charakter wynagrodzenia Wykonawcy, maksymalizowanie ilości odwiedzin leży także w jego interesie. Ze względu na dłuższy okres współpracy (2 lata), działalność Wykonawcy będzie miała sposobność znaleźć przełożenie na osiągnane przez niego wyniki ze współpracy.

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest:

- Prowadzenie na wynajmowanej powierzchni działalności gospodarczej polegającej na sprzedaży książek, czasopism, gadżetów, w szczególności książek o tematyce fotograficznej (poradniki, albumy, książki popularno-naukowe i naukowe, czasopisma fotograficzne), a także związanej z szeroko rozumianą problematyką wizualności (sztuka, antropologia/socjologia/psychologia wizualna, historia), w tym wydawnictw anglojęzycznych z wydawnictw zagranicznych.
- Prowadzenie w obiekcie sprzedaży książek i gadżetów z oferty Muzeum.
- Prowadzenie dystrybucji wydawnictw Muzeum w innych księgarniach w Krakowie i w całej Polsce (w szczególności w księgarniach Muzealnych, działających przy galeriach i centrach kultury).

- Prowadzenie sprzedaży wydawnictw i gadżetów w internecie, za pośrednictwem własnego sklepu internetowego. Sklep internetowy zostanie podlinkowany do strony głównej Muzeum. Najemca wprowadzi do oferty sklepu internetowego wszystkie wydawnictwa Muzeum oraz gadżety, w oddzielnej zakładce, dbając o ich prawidłową widoczność;
- Prowadzenie sprzedaży biletów do Muzeum, wg. ustanowionego przez Muzeum cennika; oraz prowadzenie i przekazywanie do Muzeum danych statystycznych związanych z liczbą sprzedanych biletów oraz profilem zwiedzających;
- Prowadzenie punktu informacyjnego Muzeum informując zwiedzających zarówno o wystawach i wydarzeniach organizowanych przez Muzeum, jak i o cenniku, regulaminie zwiedzania, planie budynku (wystawy, toalety, szatnia, itd.); eksponowanie materiałów promocyjno-informacyjnych Muzeum (ulotek, zaproszeń, plakatów, itd.);
- Prowadzenie rezerwacji;
- Sprzedaż gadżetów własnych Najemcy;
- Prowadzenie sprzedaży stacjonarnej w dniach i godzinach otwarcia Muzeum dla publiczności, czyli od wtorku do niedzieli w godzinach od 11:00 do 18:00 a w weekendy od 10:00 do 15:30

Zamawiający przewiduje wynagrodzenie Wykonawcy składające się z dwóch elementów:

- a. Wynagrodzenia prowizyjnego z tytułu sprzedaży wydawnictw i gadżetów Zamawiającego;
- b. Wynagrodzenia prowizyjnego z tytułu wykonywanej sprzedaży biletów.

Procentowa wysokość obu wynagrodzeń zostanie wskazana przez Wykonawcę w treści oferty. Zamawiający nie przewiduje zapłaty innych wynagrodzeń na rzecz Wykonawcy niż ww.

2. Informacje o Zamawiającym

Muzeum Fotografii w Krakowie (w treści dokumentacji przetargu: Zamawiający/Muzeum) jest samorządową instytucją kultury wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury, dla których organizatorem jest Gmina Miejska Kraków, w księdze nr V/I.

Obiekt w którym prowadzona będzie działalność objęta przedmiotem niniejszego przetargu jest dzierżawiony przez Muzeum.

Nieruchomość zabudowana jest wolnostojącym budynkiem dawnej zabytkowej strzelnicy, parterowym z antresolą nad częścią środkową posiadającym konstrukcję drewniano – szkieletową oraz drewnianym budynkiem służbówki o pow. użytkowej 30 m², nie będącej obiektem zabytkowym.

Obiekt został poddany gruntownej modernizacji i w sierpniu 2017r. oddany do użytkowania. W obiekcie Muzeum prowadzi działalność statutową w szczególności; wystawienniczą, edukacyjną, wydawniczą. W budynku w części pomieszczeń planowane jest otwarcie we wrześniu b.r. wystawy stałej PORTRET, wystaw czasowych, prowadzenie działalności edukacyjnej. W 2018r planowane jest rozpoczęcie prac związanych z zagospodarowaniem otoczenia budynku. W wyniku tych prac na zielonym terenie wokół obiektu ma powstać ogród doświadczeń (camera

obscura, urządzenia optyczne) oraz strefa relaksu – miejsca do odpoczynku (siedziska/leżanki) oraz do aktywności (plac do gry w bule).

W obiekcie, poza działalnością Muzeum, prowadzona jest również działalność gastronomiczna – planowany termin otwarcia restauracji: sierpień 2018.

Nowy, a przez najbliższe dwa lata jedyny dostępny dla publiczności oddział Muzeum Fotografii w Krakowie, ma stanowić miejsce spotkań zarówno dla aktywnych, wymagających użytkowników kultury, jak i dla osób chcących miło spędzić czas w przyjemnym miejscu. Obiekt dawnej strzelnicy wraz z przylegającym terenem zielonym ma szansę stać się kolejnym intensywnie rozwijającym się centrum spędzania wolnego czasu na mapie Krakowa.

Muzeum rozpoczęło w budynku prace aranżacyjne, w ramach których na parterze zostanie wydzielona przestrzeń o powierzchni 22,46 m² z przeznaczeniem na prowadzenie działalności gospodarczej – księgarnia/sklep muzealny, kasa biletowa, punkt informacyjny Muzeum. Pomieszczenie to zostanie częściowo wyposażone i umeblowane (lada sprzedażowa, regały na książki, stół, siedziska, ekspozytor na plakaty).

Księgarnia prowadzona będzie w części środkowej obiektu z przygotowanym zapleczem sanitarnym tj. toaletą dla osób niepełnosprawnych oraz toaletami dla publiczności oraz personelu. Obiekt posiada ochronę fizyczną.

Od Wykonawcy oczekuje się ścisłej współpracy z Muzeum w związku z użytkowaniem części wspólnych oraz opracowanie zarówno rozwiązań aranżacyjnych lokalu jak też oferty stosownej do funkcji całego obiektu i otoczenia jaką jest działalność kulturalna i wydawnicza prowadzona przez Muzeum Fotografii w Krakowie.

Muzeum planuje rozpoczęcie pełnej działalności w obiekcie we wrześniu 2018r a do sierpnia prowadzić prace budowlane związane z adaptacją budynku i montażem ekspozycji.

Najemca zobowiązany będzie rozpocząć działalność od 14 września br.

Budynek jest obiektem wpisanym do rejestru zabytków i wszelkie prace jakie Wykonawca zamierza w nim wykonać w tym oznaczenie księgarni musi być uzgodnione z Zamawiającym oraz Konserwatorem Zabytków.

Część obiektu gdzie ma być prowadzona księgarnia i która zamawiający zamierza przekazać Wykonawcy składa się z pomieszczeń na prowadzenie księgarni o łącznej powierzchni 38,95 m².

W tym:

- a) na poziomie „0”: wydzielone, zabudowane i zamykane pomieszczenie przeznaczone na prowadzenie sprzedaży/punktu informacyjnego;
- b) na poziomie „-1” : 1 magazyn

W budynku Strzelnicy nie była prowadzona działalność kulturalna, obiekt był zamknięty dla publiczności tak więc nie jest możliwe podanie ilości wejść na wystawy i wydarzenia kulturalne. Jako wielkości referencyjne informujemy o średniej frekwencji w dotychczasowej siedzibie Muzeum – przy ul. Józefitów 16 **Średnia frekwencja = 8291 os./rok**

Powyższa frekwencja stanowi **sumę wejść na wystawy**, zawiera wszystkie rodzaje wejść, w tym wejścia bezpłatne, bilety ulgowe, grupowe, rodzinne i inne niżkowe, nie jest zatem jednoznaczne z liczbą zwiedzających.

Zamawiający nie gwarantuje utrzymania frekwencji na ww. poziomie, **Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić ryzyko związane z odmienną niż podana frekwencją przy ustalaniu możliwości wykonania przedmiotu umowy jak i przy obliczaniu czynszu najmu oraz wysokości prowizji z tytułu sprzedaży.**

Dalsze informacje na temat Zamawiającego można znaleźć na stronie internetowej: www.mhf.krakow.pl

I. Zakres 1 – prowadzenie sprzedaży

1. Opis zakresu

Głównym zadaniem punktów Wykonawcy jest udostępnienie informacji muzealnej dla zwiedzających, osób spoza Krakowa, turystów zagranicznych, jak również mieszkańców, bywalców muzeów, osób zainteresowanych życiem kulturalnym miasta.

Wykonawca ma zapewnić informacje przydatne dla turystów tj. informacje na temat muzeum, wydarzeń muzealnych, dystrybucję planów miasta, informacje na temat wydarzeń kulturalnych miasta, umożliwić zakup biletów.

Prowadzenie księgarni muzealnej spełniać ma także funkcje reklamowe Zamawiającego, poprzez wystawianie materiałów takich jak plakaty, ulotki, foldery informujące m.in. o Zamawiającym, prowadzonych wystawach i innych wydarzeniach.

Osoby obsługujące księgarnię są zobowiązane do współpracy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego, odpowiedzialnymi za obsługę zwiedzania, w szczególności do stosowania się do wytycznych odnośnie limitów ilości biletów sprzedawanych na daną wystawę, w razie zaistnienia konieczności ograniczenia ruchu zwiedzających, np. z przyczyn bezpieczeństwa lub zobowiązań umownych Zamawiającego.

2. Lokalizacja księgarni

Wykonawca będzie prowadził księgarnię w budynku d. Strzelnicy garnizonowej: ul. Królowej Jadwigi 220 w Krakowie.

Zamawiający informuje, że posiada ponadto dwie lokalizacje, które w chwili obecnej są zamknięte dla publiczności a w których planowana jest działalność sprzedażowa tj.: budynek przy ul. Józefitów 16 oraz zabytkowy budynek d. Zbrojowni przy ul. Rakowickiej 22.

Zamawiający przewiduje zorganizowanie wizji lokalnej (zebrania Wykonawców), w celu przedstawienia obecnej lokalizacji. Osoby zainteresowane mogą obejrzeć przedmiot najmu w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 14:00 po wcześniejszym umówieniu wizji lokalnej z pracownikiem Muzeum tel. 12 634 59 32

Z uwagi na fakt iż przedmiot najmu nie znajduje się w głównym budynku Muzeum informujemy, że nie ma możliwości obejrzenia lokalu bez wcześniejszego potwierdzenia.

Wykonawca będzie mógł oferować swoje towary w księgarni z zastrzeżeniem spełnienia wymogów odnośnie udostępniania materiałów Zamawiającego, jak i w sposób nienaruszający poprawnej obsługi zwiedzających, określonej w dalszych ustępach niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia.

3. Zadania realizowane –przez Wykonawcę

Wykonawca będzie oferował następujące usługi:

a) Udzielanie informacji

Wykonawca będzie udzielał informacji zwiedzającym poprzez osobisty kontakt co najmniej w następującym zakresie:

- i. informacje odnośnie aktualnych numerów telefonów/adresu Zamawiającego, jak również Innych Instytucji Kultury działających na obszarze powiatu m. Kraków,
- ii. informacje turystyczne – podstawowe informacje odnośnie najważniejszych zabytków znajdujących się na terenie m. Kraków;
- iii. informacje o wystawach prowadzonych przez Zamawiającego – informacje dni otwarcia, zamknięcia, informacje na temat wystaw stałych i czasowych, opłaty, dni wolne od opłat;
- iv. informacje na temat zamknięcia muzeum, dni nieczynnych;
- v. informacje na temat wydarzeń dodatkowych organizowanych przez muzeum np. edukacja, wernisaż itd.;
- vi. ogólne informacje na temat zbiorów i kolekcji Zamawiającego;
- vii. udzielanie podstawowej informacji pomocnej w zwiedzaniu przez osoby niepełnosprawne jak i w poruszaniu się po Krakowie osób o różnych rodzajach niepełnosprawności.

Wykonawca zobowiązany jest do aktualizowania udostępnianych informacji oraz zapewnienia, aby każda osoba obsługująca zwiedzających była w stanie udzielić ww. informacji.

Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania w niezbędnym zakresie w pozyskiwaniu ww. informacji, w drodze odpowiedzi na pytania Wykonawcy. Dokładny sposób współpracy strony ustalą w drodze roboczej.

b) Sprzedaż i rezerwacja biletów

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia sprzedaży wszystkich typów biletów wstępu, w tym m.in. biletów indywidualnych, grupowych, karnetów, kart lojalnościowych, żetonów okazjonalnych, biletów na wydarzenia specjalne, lekcji muzealnych, warsztatów muzealnych i innych zajęć edukacyjnych oraz usług przewodnickich wraz z możliwością zakupu w przedsprzedaży.

Wykonawca zobowiązany jest do sprzedaży biletów z uwzględnieniem szczególnych wymogów Zamawiającego odnośnie np. limitu wejść na daną

wystawę/do danej galerii lub inne wydarzenie. Zamawiający będzie informował w trybie roboczym Wykonawcę o ww. wymogach. W sytuacji istnienia limitów Wykonawca zobowiązany jest informować zwiedzających osobiście, także z wyprzedzeniem (np. w razie formowania się kolejki zwiedzających, która może przekroczyć dany limit). W takich przypadkach Wykonawca zapewni szczególne współdziałanie osób obsługujących z osobami wskazanymi przez Zamawiającego, odpowiedzialnymi za obsługę zwiedzania. Ewentualne zmniejszenie się obrotów Wykonawcy lub nieosiągnięcie przez niego spodziewanych korzyści, w zw. z wprowadzeniem ww. limitów nie może stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń przez Wykonawcę w stosunku do Zamawiającego.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do sprzedaży biletów przy uwzględnieniu danych z systemu rezerwacji biletów, wprowadzonego w ramach realizacji niniejszego Zakresu, patrz ust. 4 poniżej. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest uwzględniać fakt dokonywania rezerwacji, zwłaszcza pod kątem istnienia limitów wejść na daną wystawę/wydarzenie.

Wykonawca zobowiązany jest także do obsługi biletów zakupionych za pomocą innych systemów sprzedaży biletów w tym m.in. sprzedaż internetowa jak i systemów zniżkowych honorowanych przez Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do obsługi programu lojalnościowego zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, jeżeli taki program zostanie wprowadzony przez Zamawiającego w trakcie wykonywania zamówienia.

Na podstawie wystawionego pełnomocnictwa Wykonawca upoważniony będzie także do wystawiania faktur VAT w imieniu i na rzecz Zamawiającego.

Wykonawca bierze całkowitą odpowiedzialność za prawidłową pracę na kasach fiskalnych z zastosowaniem odpowiednich kodów towarów i usług wprowadzonych do pamięci kasy i stawki podatku VAT.

Wykonawca prowadzi i przekazuje Muzeum dane statystyczne związane z liczbą sprzedanych biletów oraz profilem zwiedzających;

Sprzedaż biletów odbywać się będzie zgodnie z następującą procedurą:

- i. Wykonawca sprzedaje bilety wstępu w postaci wydruków z kasy fiskalnej lub drukarki fiskalnej należącej do Wykonawcy (paragonów), potwierdzających zakup danej ilości i rodzajów biletów.
- ii. Wykonawca jest odpowiedzialny za prawidłowe wystawienie biletów, w tym za weryfikację uprawnień do zniżek lub zakupu biletu określonego rodzaju (np. grupowego), zgodnie z regulaminem obowiązującym u Zamawiającego, wystawienie właściwej ilości biletów oraz za pobranie właściwej kwoty tytułem ceny biletów.
- iii. Wykonawca może sprzedawać bilety wstępu wyłącznie po cenie ustalonej przez Zamawiającego (z uwzględnieniem podziału biletów na rodzaje).

- iv. Oryginał paragonu Wykonawca będzie wręczał kupującemu.
- v. Jak wskazano w pkt. i. powyżej, biletem wstępu jest zawsze paragon fiskalny. Zamawiający może jednak przekazać Wykonawcy druki biletowe w celach promocyjnych – druki takie wydawane będą obok biletów w postaci paragonu i mają charakter wyłącznie promocyjny, nie uprawniają w odłączeniu od paragonu do wejścia do Muzeum. Wykonawca jest zobowiązany do ich rozdawania zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego. Druki biletowe rozliczane będą ilościowo.

Wykonawca jest zobowiązany obsługiwać osoby posiadające rezerwację biletów poza kolejnością.

Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia rezerwacji biletów dla grup i osób indywidualnych. W księgarni powinno być możliwe dokonanie rezerwacji na wystawy/wydarzenia organizowane przez Zamawiającego

Rezerwacja obejmuje co najmniej następujące usługi lub wydarzenia oferowane przez Zamawiającego:

- a. lekcje muzealne (dla grup szkolnych i in. grup dzieci i młodzieży);
- b. serwis przewodnicki, czyli oprowadzania z przewodnikiem w języku polskim i językach obcych – przede wszystkim w j. angielskim dla grup szkolnych, innych grup oraz odbiorców indywidualnych;
- c. warsztaty weekendowe dla dzieci i rodziców (rezerwacje indywidualne);
- d. inne warsztaty i imprezy wymagające rezerwacji.

System rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest szczegółowo uzgodnić z Zamawiającym. Wykonawca prowadząc księgarnię muzealną zobowiązany jest stosować wszystkie wymogi w zakresie ochrony danych osobowych określone przepisami prawa.

c) Prowadzenie sprzedaży internetowej

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia sprzedaży w Internecie, za pośrednictwem własnego sklepu internetowego. Sklep internetowy zostanie podlinkowany do strony głównej Muzeum. Najemca wprowadzi do oferty sklepu internetowego wszystkie wydawnictwa Muzeum oraz gadżety, w oddzielnej zakładce, dbając o ich prawidłową widoczność.

d) Udostępnianie materiałów Zamawiającego

Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania materiałów dostarczonych przez Zamawiającego – w tym m.in. ulotki, druki informacyjne, mapy oraz do współpracy w promocji Zamawiającego poprzez wywieszanie materiałów w księgarni i jej bezpośrednim otoczeniu.

Wykonawca zobowiązany jest dbać, aby ww. materiały były wyeksponowane w miejscu umożliwiającym ich pobranie przez zwiedzających. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania ilości udostępnianych materiałów i informowania Zamawiającego o ewentualnym wyczerpywaniu się nakładów poszczególnych materiałów z odpowiednim wyprzedzeniem.

Wykonawca zobowiązany jest zagospodarować księgarnię w taki sposób, aby co najmniej 40% powierzchni pionowej mogło być przeznaczone na promocję Zamawiającego.

e) Zbieranie danych statystycznych

Wykonawca zapewni także przekazywanie Zamawiającemu danych statystycznych dot. frekwencji. Dane te obejmować będą co najmniej:

- i. ilość wejść biletowanych wg kategorii biletu (w oparciu o rozliczenia biletów);
- ii. ilość wejść bezpłatnych (metoda szacunkowa na podstawie obserwacji);
- iii. ilość wejść do poszczególnych wystaw lub wydarzenia organizowane przez Zamawiającego, w tym wejścia na wydarzenia edukacyjne – lekcje, warsztaty, oprowadzania itp.);
- iv. podział wejść na zwiedzających zagranicznych i krajowych.

Dane statystyczne Wykonawca będzie zbierał także na podstawie informacji uzyskanych od pracowników muzeum (dotyczy w szczególności wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego).

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany powyższych kategorii danych lub ich uzupełnienia w trakcie wykonywania umowy, w zakresie zbieżnym z wyżej podanymi.

Powyższe dane statystyczne Wykonawca obowiązany jest przekazywać Zamawiającemu raz w miesiącu do drugiego dnia roboczego po zakończeniu miesiąca sprawozdawczego do godziny 14.00.

Wykonawca zobowiązany jest także do okazjonalnego raportowania dot. frekwencji i sprzedaży biletów na polecenie upoważnionych pracowników Zamawiającego.

W razie wprowadzenia systemu zbierania danych statystycznych przez Zamawiającego, Wykonawca będzie wykonywał niniejszy zakres poprzez wprowadzanie danych do systemu statystycznego.

f) Przyjmowanie reklamacji, wniosków lub skarg zwiedzających

Wykonawca będzie przyjmował reklamacje, wnioski lub skargi zwiedzających – w razie potrzeby w formie pisemnej i przekazywał je Zamawiającemu. Wykonawca przekaze osobie składającej ww. oświadczenie o sposobie uzyskania informacji odnośnie załatwienia danej sprawy, w szczególności, w miarę sposobności, pozyska dane kontaktowe.

4. Zapewnienie systemu obsługującego system rezerwacji biletów

Wykonawca w ramach prowadzenia sprzedaży zapewni oprogramowanie komputerowe do obsługi systemu rezerwacji biletów oraz będzie je wykorzystywał do obsługi widza oraz będzie udostępniał odpowiednią ilość stanowisk (np. w formie udzielonych licencji) do wykorzystania przez Zamawiającego z systemu.

Zamawiający wymaga, aby system mógł być obsługiwany także z poziomu standardowych przeglądarek internetowych, w tym przeglądarek na urządzeniach mobilnych.

Wszelkie koszty związane z opracowaniem i dostarczeniem oprogramowania w tym np. z zakupem odpowiedniej ilości licencji (jeśli będą konieczne), instalacją, szkoleniem osób obsługujących system, w tym także koszty przeszkolenia wskazanych pracowników Zamawiającego (w siedzibie i na sprzęcie Zamawiającego), utrzymania serwerów – ponosi Wykonawca.

Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania na własny koszt i ryzyko właściwych uprawnień do korzystania z systemu na odpowiedniej ilości stanowisk, uwzględniając zobowiązanie do umożliwienia korzystania z oprogramowania Zamawiającemu.

Wykonawca odpowiedzialny jest za właściwe użytkowanie systemu sprzedaży biletów, w tym za właściwe dokonywanie rezerwacji, wprowadzanie ilości sprzedanych biletów. W szczególności Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie straty poniesione przez Zamawiającego wynikłe z konieczności anulowania rezerwacji lub zwrotu sprzedanych biletów związanych z niewłaściwym wykonywaniem zobowiązań ciążących na Wykonawcy.

Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z utrzymaniem niezawodnego działania programu, takich jak m.in. koszt serwisu oprogramowania (w tym usuwania wad), wprowadzanie do niego aktualizacji lub rozszerzeń.

Wykonawca wprowadzi system do obsługi rezerwacji biletów najpóźniej w terminie 2 miesięcy od dnia zawarcia umowy w ścisłym uzgodnieniu z Zamawiającym. W tym samym terminie Wykonawca przekaże Zamawiającemu dane dostępowe do systemu.

Wykonawca we własnym zakresie zapewni należytą ochronę danych osobowych uzyskanych w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia zgodnie ze specyfiką Zamawiającego i obowiązującymi go przepisami prawa, w szczególności Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z osobą odpowiedzialną u Zamawiającego za ochronę danych osobowych i wykonywanie jego wskazań w zakresie ochrony danych.

Wykonawca zapewni obsługę dzwoniących klientów stosując się do wysokich standardów poziomu obsługi, kultury oraz uprzejmości.

Wykonawca zapewni przesyłanie udzielanych przez siebie odpowiedzi każdorazowo do ukrytej wiadomości (tzw. UDW) na skrzynkę poczty elektronicznej Zamawiającego.

Wskazany adres będzie przeznaczony do komunikacji między Wykonawcą a Zamawiającym w zakresie wskazanym w niniejszym paragrafie. Wykonawca powinien dbać o niewskazywanie ww. adresu jako adresu do korespondencji osobom trzecim.

6. Zasady rozliczenia sprzedaży biletów.

Obowiązki Wykonawcy:

1. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia ewidencji sprzedaży i rejestracji sprzedaży biletów w imieniu i na rzecz Zamawiającego przy zastosowaniu własnej kasy fiskalnej.
2. Wykonawca będzie miał obowiązek równoczesnego prowadzenia ewidencji sprzedaży własnej oraz na rzecz i w imieniu Zamawiającego. Zatem prowadzona przez Wykonawcę dokumentacja musi umożliwiać zidentyfikowanie dokonanych transakcji i przypisanie im konkretnych dokumentów, tak by nie doprowadzić do błędnego, np. podwójnego opodatkowania tej samej transakcji na podstawie dwóch dowodów sprzedaży – faktury i paragonu.
3. Wykonawca będzie sporządzał raporty fiskalne dobowe po zakończeniu sprzedaży za dany dzień, nie później niż przed dokonaniem pierwszej sprzedaży w dniu następnym.
4. Wykonawca będzie sporządzał raporty okresowe (miesięczne) po zakończeniu sprzedaży za dany miesiąc w terminie do 2-go dnia miesiąca następującego po danym miesiącu.
5. Kopie raportów dobowych oraz raportu miesięcznego będą przekazywane Zamawiającemu do 2-go dnia kolejnego miesiąca lub wcześniej na żądanie Zamawiającego w przypadku raportu dobowego.
6. **Naruszenie obowiązku właściwego sporządzenia fiskalnych raportów dobowych i miesięcznych oraz ich przekazywania Zamawiającemu stanowić będzie istotne naruszenie zobowiązań będących po stronie Wykonawcy.**
7. Wykonawca jest odpowiedzialny za ewentualne szkody poniesione przez Zamawiającego wskutek niewykonania obowiązku terminowego sporządzenia fiskalnego raportu dobowego lub miesięcznego.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do przechowywania kopii dokumentów kasowych przez okres wymagany w art. 112, zgodnie z warunkami określonymi w ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.
9. Fiskalny raport dobowy i miesięczny powinien być sporządzony w sposób odpowiadający wymogom przepisów prawa i zawierać wszelkie wymagane przepisami prawa informacje. Ponadto powinien być sporządzony w sposób na tyle szczegółowy, aby było możliwe rozróżnienie poszczególnych usług świadczonych przez Wykonawcę.
10. W celu rozliczenia sprzedanych biletów Wykonawca będzie sporządzał protokół/raport sprzedaży z którego będzie wynikać kiedy, ile i za jaką kwotę zostały sprzedane bilety, z wyróżnieniem wartości netto, VAT i brutto za sprzedane bilety. Niniejszy raport będzie przekazywany zamawiającemu do 2-go dnia kolejnego miesiąca.

a) Sporządzenie rozliczeń ilościowych i wartościowych

Na podstawie raportów dziennych wykonawca jest zobowiązany do sporządzenia miesięcznego rozliczenia ilościowego i wartościowego sprzedanych biletów. Rozliczenie powinno także zawierać informację o sprzedanych biletach w podziale na następujące kategorie:

- i. Normalne,
- ii. Ulgowe,

- iii. Grupowe,
- iv. Rodzinne i edukacyjne
- v. Inne rodzaje biletów niż ww. w tym w szczególności:
 - karnety,
 - bilety za złotówkę,
 - bilety promocyjne.

b) Przekazywanie przychodów Zamawiającemu

- i. Wykonawca będzie rozliczał przychody co miesiąc, przekazując Zamawiającemu raporty oraz środki pieniężne w wysokości zgodnej z raportem sprzedaży.
- ii. Najpóźniej do upływu 2 -go dnia od przedstawienia rozliczenia miesięcznego Zamawiającemu przekazywana jest całkowita kwota przychodów ze sprzedaży biletów za dany miesiąc,
- iii. Kwotę przychodów Wykonawca zobowiązany jest przekazać jest na konto bankowe Zamawiającego lub wpłacić w kasie Zamawiającego.

W przypadku, gdy kwota przychodów wpłacona przez Wykonawcę będzie niezgodna z raportem sprzedaży, Wykonawca ma obowiązek wyjaśnić powstałą niezgodność i – w razie potrzeby - uzupełnić niedobór poprzez wpłatę brakującej kwoty na rachunek bankowy Muzeum w przeciągu dwóch dni roboczych od otrzymania informacji o stwierdzeniu niedoboru.

Opóźnienie przekraczające 14 dni w przekazaniu całej należnej Zamawiającemu kwoty przychodów za sprzedane bilety w danym miesiącu, jak i dokonywanie sprzedaży biletów w innej cenie niż określona przez Zamawiającego będzie stanowiło istotne naruszenie zobowiązań umownych.

- iv. Za sprzedane w danym miesiącu bilety Wykonawca wystawi fakturę na prowizję zgodnie z umową.
- v. Faktura za prowizję zostanie opłacona przez Zamawiającego do 7 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury, na konto wskazane przez Wykonawcę.

c) Wydruk paragonów i wystawianie faktur VAT

- i. Wykonawca będzie zobowiązany do wydruku paragonu fiskalnego oraz wydania wydrukowanego dokumentu nabywcy,
- ii. W przypadku konieczności wystawienia faktury do sprzedanych za gotówkę lub płatnych kartą biletów Wykonawca wystawi fakturę VAT w trzech egzemplarzach w imieniu i na rzecz Zamawiającego, gdzie wystawcą będzie Wykonawca, a sprzedającym – Zamawiający. W treści faktury będzie zapisane: w imieniu i na rzecz Muzeum za bilety wstępu na wystawę / warsztaty / itp. w dniu Fakturze zostanie nadany odrębny numer wskazujący na sprzedaż w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
- iii. Oryginał faktury otrzyma kupujący, pierwszą kopię Zamawiający (z dołączoną kopią paragonu fiskalnego), druga kopia wraz z paragonem fiskalnym pozostanie u Wykonawcy. Faktura ta będzie wykazana przez Zamawiającego w jego ewidencji VAT i deklaracjach VAT 7 składanych do organów podatkowych. Wykonawca ma obowiązek przechowywania kopii wystawionych faktur w imieniu i na rzecz Zamawiającego do upływu przedawnienia zobowiązania podatkowego, zgodnie z art. 111 ust. 3a pkt 6 ustawy o VAT.
- iv. Faktury VAT wystawiane na życzenie zwiedzających, na podstawie paragonów fiskalnych za sprzedaż biletów wstępu płatne gotówką lub kartą podlegać będą rejestracji w kasie fiskalnej. Kopie faktur wraz z paragonami fiskalnymi i raportami

z kasy fiskalnej przekazywane będą raz w miesiącu pracownikowi Muzeum - do końca 2-go dnia roboczego każdego następnego miesiąca.

- v. Wykonawca będzie miał prawo wystawić faktury VAT płatne przelewem, na konto Muzeum z terminem płatności 14 dni od daty wystawienia faktury. Faktury takie Wykonawca będzie przekazywał niezwłocznie, nie później niż 2 dni od jej wystawienia.

Zasady rozliczeń, prowadzenia ewidencji sprzedaży i przekazywania przychodów Zamawiającemu określone w pkt 6 powyżej, mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży gadżetów i wydawnictw.

7. Przekazanie pomieszczeń w których prowadzona będzie działalność Wykonawcy oraz termin realizacji

Zamawiający przekaze Wykonawcy pomieszczenia w celu rozpoczęcia wykonywania przedmiotu zamówienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia umowy. Zamawiający dołoży wszelkich starań, aby przekazanie nastąpiło w taki sposób aby Wykonawca miał możliwość zorganizowania miejsca pracy.

Przekazanie nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron.

Ze względu na konieczność zapewnienia ciągłej obsługi zwiedzających, Wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia prowadzenia działalności w dniu wskazanym przez Zamawiającego w protokole przekazania – nie później niż 14 wrzesień 2018r.

Termin Wykonywania Umowy:

Wykonawca będzie realizował zamówienie od dnia ustalonego zgodnie z zapisami powyżej, przez okres trwania umowy, tj. przez okres 2 lat od dnia zawarcia umowy.

8. Rozliczenie z tytułu wynajmu pomieszczeń.

- i. Wykonawca będzie zobowiązany płacić Zamawiającemu czynsz miesięczny z tytułu najmu pomieszczeń zgodnie z zawartą umową.
- ii. Wykonawca będzie płacił czynsz za miesięczne okresy rozliczeniowe z góry w terminie do 10 dnia każdego miesiąca, na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w umowie.
- iii. Zamawiający będzie wystawiał faktury za czynsz do 2 dni roboczych od rozpoczęcia miesiąca.
- iv. Szczegółowe zasady rozliczania czynszu zostaną uregulowane w Umowie.

9. Wymogi odnośnie obsługi w językach obcych

Zamawiający wymaga, aby kontakt ze zwiedzającymi w ramach świadczenia usługi prowadzony był po polsku jak i po angielsku.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby każda z osób prowadzących obsługę potrafiła mówić w stopniu wystarczającym do świadczenia usług w POZ ww. językach.

Wykonawca może zaoferować obsługę także w innych językach obcych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji znajomości języka obcego u poszczególnych osób prowadzących obsługę zwiedzających i do żądania zmiany osób wykazujących się niewystarczającą znajomością języka.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

10. Wymogi odnośnie dostępności dla zwiedzających

Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia ciągłej dostępności dla zwiedzających w godzinach otwarcia Muzeum, co najmniej od wtorku do niedzieli. Jedynym dniem, w którym Zamawiający dopuszcza zamknięcie jest poniedziałek.

Za ciągłą obsługę Zamawiający uzna obecność co najmniej jednej posiadającej odpowiednie umiejętności i narzędzia do świadczenia każdej z usług przewidzianych w niniejszym zamówieniu.

Księgarnia powinna być dostępna dla zwiedzających także w razie prowadzenia przez Zamawiającego akcji popularyzujących zwiedzanie Muzeum, takich jak np. Noc Muzeów, warsztaty bądź wykłady prowadzone poza zwyczajnymi godzinami otwarcia. Każdorazowo, o konieczności udostępnienia poza zwyczajnymi godzinami otwarcia Zamawiający poinformuje Wykonawcę z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

11. Wymogi odnośnie organizacji pracy

Wykonawca zobowiązany jest zorganizować pracę osób obsługujących w taki sposób, aby ewentualne czynności techniczne związane z uruchomieniem i zakończeniem jego działalności (w tym np. rozliczeniem sprzedaży) jak i ewentualne przerwy w pracy nie wpływały na ciągłość obsługi zwiedzających w godzinach otwarcia Muzeum.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

12. Wymogi odnośnie wyposażenia

Zamawiający zamierza przekazać Wykonawcy w pełni zaaranżowaną przestrzeń na prowadzenie działalności:

- meble;
- komputer o parametrach umożliwiających prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia, w tym m.in. dostęp do poczty e-mail, stron internetowych;

Na Wykonawcy ciąży obowiązek zapewnienia niezbędnego wyposażenia w celu właściwego wykonania zamówienia tj:

- a. kasy fiskalnej do celu sprzedaży biletów– spełniającej wszystkie wymogi przewidziane przepisami prawa. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić we własnym zakresie kasę fiskalną służącą Wykonawcy do prowadzenia działalności wykonywanej w imieniu i na rzecz MHF;
- b. terminalu do obsługi płatności kartami płatniczymi;

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

13. Pokrywanie kosztów prowadzenia obsługi widza

Wykonawca, w ramach prowizyjnego wynagrodzenia, ponosi wszelkie koszty związane z wykonaniem Umowy.

14. Udostępnianie materiałów Wykonawcy

Zamawiający dopuszcza udostępnianie przez Wykonawcę materiałów informacyjnych lub reklam podmiotów innych niż Zamawiający **wyłącznie za uprzednią zgodą Zamawiającego**, wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po przedstawieniu Zamawiającemu konkretnych materiałów, mających być objętymi zgodą. Udostępnianie jakichkolwiek materiałów lub reklam bez zgody Zamawiającego stanowić będzie istotne naruszenie zobowiązań umownych.

15. Wymogi odnośnie osób obsługujących

Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania wyglądu księgarni w zgodzie z identyfikacją wizualną Muzeum.

W szczególności Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednolitego, stonowanego ubioru dla osób prowadzących sprzedaż.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

16. Wymogi odnośnie szkolenia osób obsługujących

Wykonawca jest zobowiązany do zapewniania udziału wszystkich osób prowadzących sprzedaż/obsługę widza w organizowanych przez muzeum oprowadzaniach kuratorskich do każdej wystawy. Terminarz udziału w oprowadzaniach zostanie ustalony w drodze roboczej, w sposób umożliwiający prowadzenie ciągłej obsługi Zamawiającego.

17. Wymogi odnośnie jakości obsługi

Ze względu na fakt, że realizacja przedmiotowego zamówienia polega na bezpośrednim kontakcie zwiedzających z Wykonawcą reprezentującym Zamawiającego, osoby wskazane przez Wykonawcę do realizacji muszą wykazywać się wysoką kulturą osobistą. Wykonawca zobowiązany jest do właściwego przygotowania i przeszkolenia osób, którymi będzie się posługiwał, do pełnienia tej roli.

Powyższe wymogi odnoszą się również do pkt II.

II. Prowadzenie sklepu muzealnego (w treści zwanego księgarnia/punktem sprzedaży)

1. Opis Zakresu

Zamawiającemu zależy na tym, aby w nowo otwartym obiekcie funkcjonował sklep muzealny, w których zwiedzający będą mogli zakupić m.in. pamiątki, gadżety promujące Zamawiającego, jak i publikacje związane z przedmiotem i charakterem działalności Zamawiającego.

2. Wymogi odnośnie oferty sprzedaży

W punkcie sprzedaży oferowane będą:

- a. wydawnictwa Zamawiającego,
- b. Gadżety wyprodukowane przez Wykonawcę,
- c. inne towary wybrane przez Wykonawcę, związane tematycznie z działalnością Zamawiającego w tym wystawami czasowymi organizowanymi przez Zamawiającego oraz te związane historią i zabytkami Krakowa, sztuką lub historią.

3. P

4. Wymogi odnośnie ciągłości obsługi

Wykonawca zobowiązuje się prowadzić dostawy towarów poza godzinami pracy Muzeum. Zamawiający dopuszcza dostarczanie nieznacznych ilości towarów także w trakcie pracy muzeum, w sposób niezakłócający normalnej pracy.

W obiekcie prowadzona będzie działalność gastronomiczne. Planowany czas kiedy restauracja będzie otwarta to od poniedziałku do piątku od godz. 10:00 do 23:30 a w soboty i niedziele od 10:00 do 23:30.

5. Sprzedaż towarów i publikacji w imieniu i na rzecz podmiotów trzecich.

Na wniosek Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się przyjąć od osób trzecich do sprzedaży towary i publikacje.

Z tytułu ww. sprzedaży Wykonawcy nie będzie należeć się wynagrodzenie od Zamawiającego – ewentualne wynagrodzenie Wykonawcy zostanie ustalone pomiędzy nim a podmiotem trzecim.

W razie uzasadnionej niemożliwości wykonania zobowiązania do świadczenia ww. sprzedaży, w tym oferowanie przez podmiot trzeci warunków współpracy z Wykonawcą, odbiegających od standardowo stosowanych w obrocie, Zamawiający może zwolnić Wykonawcę z niniejszego zobowiązania.

Zamawiający oświadcza, iż w sytuacji opisanej powyżej może podjąć się roli negocjatora między Wykonawcą a podmiotem trzecim, dążąc do uzyskania porozumienia między ww. stronami.

6. Księgarnia powinna być dostępna dla zwiedzających także w razie prowadzenia przez Zamawiającego akcji popularyzujących zwiedzanie Muzeum, takich jak np. Noc Muzeów, warsztaty bądź wykłady prowadzone poza zwyczajnymi godzinami otwarcia. Każdorazowo, o konieczności udostępnienia poza zwyczajnymi godzinami otwarcia Zamawiający poinformuje Wykonawcę z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.

III. Projektowanie i wykonywanie przez Wykonawcę Gadżetów (materiałów reklamowych) z wykorzystaniem logo Zamawiającego

1. Opis zakresu

Wykonawca zaprojektuje i wykona przedmioty promocyjne oznaczone logiem Zamawiającego, jego nazwą lub także Fotografiami dzieł zawartych w kolekcjach Zamawiającego (Gadżety), w celu ich wprowadzenia do obrotu.

Gadżetami będą takie przedmioty promocyjne jak np.: kubki, plakaty, breloczki, artykuły piśmiennicze i papiernicze, pocztówki, artykuły odzieżowe i galanteryjne w szczególności bluzy, koszulki i torby. Wykonawca może zaoferować oprócz powyższych także inne przedmioty niż wyżej wymienione.

Poprzez zlecenie niniejszego zakresu Zamawiający dąży do stałej obecności Gadżetów w sprzedaży bez konieczności udzielania odrębnych zamówień na ich wykonywanie. Ponadto Zamawiający uważa, że podmiot prowadzący sklepy muzealne, a więc wprowadzający Gadżety do obrotu, w tym przypadku Wykonawca, będzie w stanie lepiej ocenić potrzeby w zakresie produkcji Gadżetów.

Gadżety będą wykonywane i wprowadzane do obrotu na koszt i ryzyko Wykonawcy.

Niezależnie od powyższego zobowiązania, Wykonawca może dostarczać większą ilość Gadżetów i oferować je do sprzedaży, w celu osiągnięcia wyższego zysku.

Produkcja, dystrybucja i sprzedaż Gadżetów przez Wykonawcę będą dokonywane na ryzyko i rachunek Wykonawcy.

Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego przekazania Zamawiającemu nie więcej niż 3% wielkości nakładu Gadżetów w danej serii. Szczegóły dotyczące ilości przekazywanych Gadżetów, sposób przekazania ustalone zostaną w drodze roboczej.

W celu wykonania niniejszego Zakresu Zamawiający udzieli Wykonawcy niezbędnych, licencji do logo, materiałów graficznych i reprodukcji.

Zamawiający wymaga, aby wykonywane i wprowadzane do obrotu Gadżety były nowe, pełnowartościowe a także charakteryzowały się starannością i estetyką wykonania.

Wykonawca na własny rachunek i koszt zajmie się obsługą zwiedzających w związku ze sprzedażą Gadżetów, w tym także obsługą procesu reklamacyjnego.

IV. Wprowadzanie do obrotu Wydawnictw i Gadżetów

1. Opis Zakresu

Wykonawca będzie oferował w Punktach sprzedaży pozycje książkowe wydawane przez Zamawiającego lub na jego zlecenie (dalej: Wydawnictwa) oraz Gadżety.

Z tytułu wprowadzenia do obrotu Wydawnictw i Gadżetów Wykonawcy nie będzie przysługiwało wynagrodzenie poza Wynagrodzeniem prowizyjnym.

2. Wprowadzanie do obrotu Wydawnictw

Wprowadzanie do obrotu Wydawnictw będzie następowało zgodnie z następującymi zasadami:

- a. Zamawiający wymaga wprowadzenia do obrotu w Punktach sprzedaży wskazanych przez siebie Wydawnictw. Wskazanie Wydawnictw będzie następowało w drodze roboczej.
- b. Wykonawca będzie zobowiązany zaoferować w Punktach sprzedaży wskazane Wydawnictwo w terminie 7 dni od dnia otrzymania wskazania danego Wydawnictwa jako obowiązkowego do sprzedaży.
- c. Wskazane Wydawnictwa powinny być w ciągłej sprzedaży, Wykonawca powinien dbać o zamawianie nowych egzemplarzy Wydawnictw z odpowiednim wyprzedzeniem.
- d. Wykonawca będzie oferował Wydawnictwa po cenie ustalonej przez Zamawiającego.
- e. Wydawnictwa powinny być wyeksponowane w sposób umożliwiający ich łatwe dostrzeżenie, w miejscu oddzielonym od pozostałych towarów oferowanych w Punkcie sprzedaży, wraz z oznaczeniem pochodzenia Wydawnictw od Zamawiającego.

3. Wprowadzanie do obrotu Gadżetów

Wprowadzanie do obrotu Gadżetów będzie następowało zgodnie z następującymi zasadami:

- a. Zamawiający wymaga dostarczenia Gadżetów w odpowiedniej jakości, różnorodności oraz ilości niezbędnej do zachowania ciągłej sprzedaży, tj. nieprzerwanej dostępności do zakupu.
- b. Zamawiający nie będzie partycypował w zyskach ze sprzedaży Gadżetów ani też w ewentualnej stracie wynikającej z niewystarczającej sprzedaży Gadżetów. W interesie Wykonawcy jest wykonanie Gadżetów w sposób zapewniający właściwy poziom popytu na Gadżety.
- c. Zamawiający nie będzie zobowiązany do uiszczania odrębnego wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy z tytułu wykonania projektu, wyprodukowania ani wprowadzenia do obrotu Gadżetów. Ponadto Wykonawca nie może obciążać Zamawiającego żadnymi kosztami z tytułu sprzedaży Gadżetów, w szczególności kosztami projektowania, produkcji, transportu, wprowadzania do obrotu.

4. Procedura akceptacji towarów (gadżety i wydawnictwa)

Wykonawca ma obowiązek przedstawić Zamawiającemu do akceptacji towary, które Wykonawca zamierza wprowadzić do sprzedaży. Procedura akceptacji będzie przebiegać zgodnie z poniższymi wytycznymi:

- a. Przedstawiając towar do akceptacji, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu opis danego towaru. Opis powinien zawierać informację o producencie, nazwę (tytuł) towaru, wskazanie rodzaju towaru, krótki opis towaru.
- b. Akceptacja towaru przeprowadzona zostanie w terminie 5 dni od dnia przedstawienia danego towaru do akceptacji. W razie zażądania przez Zamawiającego dodatkowych wyjaśnień lub przedstawienia towaru do wglądu, powyższy termin liczony jest od dnia, w którym Wykonawca wykonał ww. żądania Zamawiającego.
- c. W razie bezskutecznego upływu ww. terminu, towar uważany jest za zaakceptowany do sprzedaży w punkcie sprzedaży.
- d. Muzeum może także zażądać zaprzestania sprzedaży uprzednio akceptowanego towaru. W takiej sytuacji Wykonawca ma obowiązek wycofania go ze sprzedaży.
- e. Wszystkie towary oferowane w punkcie sprzedaży muszą nadawać się do sprzedaży w myśl odpowiednich przepisów prawa. Uzyskanie akceptacji od Zamawiającego dla danego towaru, nie zwalnia Wykonawcy z powyższego zobowiązania. Wykonawca będzie odpowiedzialny za ewentualne szkody wywołane nienależytym wykonaniem niniejszego obowiązku.
- f. Sprzedaż towarów bez uprzedniego uzyskania akceptacji Zamawiającego lub sprzedaż towarów niedopuszczonych do obrotu stanowić będzie istotne naruszenie zobowiązań umownych.

5. Dodatkowe punkty sprzedaży

Wykonawca jest zobowiązany zapewnić sprzedaż Wydawnictw także w innych punktach sprzedaży. Zamawiający przekaże Wykonawcy listę Wydawnictw, które mogą podlegać wprowadzeniu do obrotu w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

- a) Zamawiający wymaga zaoferowania nie mniej niż 3 Dodatkowych punktów sprzedaży. Ilość Dodatkowych punktów sprzedaży, będzie stanowić osobne kryterium oceny oferty.
- b) Ze względu na chęć dotarcia do odpowiedniej grupy zwiedzających, a także dążenie do utrwalenia wizerunku Wydawnictw jako publikacji zachowujących wysoki poziom merytoryczny lub artystyczny, Zamawiający za Dodatkowe punkty sprzedaży będzie uznawał w szczególności:
 - i. księgarnie lub
 - ii. punkty sprzedaży położone na terenie muzeów, galerii, innych instytucji kultury, szkół wyższych lub
 - iii. punkty informacji turystycznej.
- c) Wykonawca wprowadzi Wydawnictwa do obrotu w Dodatkowych punktach sprzedaży w terminie 30 dni od daty przekazania listy Wydawnictw, o której mowa powyżej.
- d) Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu zestawienia Wydawnictw oferowanych w poszczególnych Dodatkowych punktach sprzedaży, najpóźniej do upływu terminu na wprowadzenie Wydawnictw do

obrotu., określonego w pkt. e) powyżej, oraz do aktualizowania ww. zestawienia co najmniej raz na kwartał.

5. Prowadzenie sklepu internetowego

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenie sprzedaży w internecie, za pośrednictwem własnego sklepu internetowego. Sklep internetowy zostanie podlinkowany do strony głównej Muzeum. Najemca wprowadzi do oferty sklepu internetowego wszystkie wydawnictwa Muzeum, w oddzielnej zakładce, dbając o ich prawidłową widoczność.

V. Uwagi końcowe

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób, które będą wykonywały przedmiot zamówienia poprzez obsługę widza i prowadzenie Punktu sprzedaży, ze wskazaniem imienia, nazwiska, funkcji, w tym wskaże osoby odpowiedzialne za organizację pracy. Wykonawca zobowiązany jest dbać o aktualność listy.
2. Muzeum zapewnia wsparcie promocyjne dla działalności Wykonawcy poprzez informowanie o księgarni na stronach internetowych Muzeum, drukach promocyjnych, mediach społecznościowych, zamieszczenie logotypu najemcy na stronie internetowej www.mhf.krakow.pl w zakładce „Partnerzy”.
3. Szczególny charakter Przedmiotu przetargu wymaga współdziałania Stron w celu osiągnięcia zamierzonego rezultatu. Od Wykonawcy oczekuje się współpracy z Muzeum podczas wydarzeń takich jak Targi Książki w Krakowie, Salon Książki Muzealnej, itd., które przyczynią się do promowania Muzeum.
4. W sytuacji, gdy w Opisie Przedmiotu Zamówienia nie wskazano jednoznacznie podmiotu obowiązującego do danego świadczenia/działania, podmiotem zobowiązanym do takiego świadczenia/działania będzie Wykonawca, chyba że co innego wynika z natury danego świadczenia.
5. W razie wątpliwości niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia należy interpretować w sposób zapewniający możliwie najlepsze zaspokojenie potrzeb Zamawiającego w zakresie obsługi Zwiedzających, przy uniknięciu przez Zamawiającego kosztów innych niż zapłata wynagrodzenia, jak i w sposób zapewniający jego zgodność z przepisami prawa, w szczególności przepisami prawa podatkowego, rachunkowości lub księgowania usług świadczonych przez Wykonawcę.

