

Rámcová smlouva č. RS 8/RE 2012 o realizaci rekvalifikačních kurzů – část 8

uzavřená mezi

Zadavatel: Česká republika – Úřad práce České republiky
IČ: 72496991
Sídlo: Karlovo náměstí 1359/1; Praha 2 – Nové Město, 128 00 Praha 28
Statutární zástupce: JUDr. Jiří Kubeša, generální ředitel
Adresa pro kontakt: Úřad práce ČR, krajská pobočka v Olomouci, Vejdovského 988/4, 779 00 Olomouc – Hodolany
Bankovní spojení: ČNB
Číslo účtu: 35-37820811/0710
Kontaktní osoby: Mgr. Jana Litvíková, Mgr. Jana Čuhlová
tel.: +420 950 141 322, +420 950 141 622
e-mail: jana.litvikova@ol.mpsv.cz, jana.cuhlova@ol.mpsv.cz
nebo osoby, které uvede zadavatel v objednávce.

(dále jen zadavatel) na straně jedné

a

Dodavatel: MARLIN, s.r.o.
Sídlo: Města Mayen 1536,686 01 Uherské Hradiště - Mařatice
Zastoupený: Mgr. Dušanem Bellovičem, jednatelem společnosti
IČ: 60733306
DIČ: CZ60733306
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 1546543319/0800
Kontaktní osoby: Renata Pourová
tel.: +420 774 755 665
e-mail: pourova@marlin.eu

(dále jen dodavatel) na straně druhé.

Preambule

1. Tuto smlouvu uzavřely smluvní strany na základě úplného konsensu o níže uvedených ustanoveních, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) a zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“) a v otázkách jím neupravených pak zákonem č. 40/1964 Sb., tedy Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“).
2. Předmětem této smlouvy je dvoustranný právní vztah mezi smluvními stranami, jehož obsahem jsou práva a povinnosti související s realizací části veřejné zakázky na služby s názvem „**Pracovník / operátor call centra**“ (dále jen „projekt“), a to konkrétně rekvalifikačních kurzů dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Účelem této smlouvy je právní úprava předmětu plnění této smlouvy v souladu s vůlí zadavatele a dodavatele, příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zadávací dokumentací na veřejnou zakázku (dále jen „zadávací dokumentace“) a nabídkou dodavatele v rámci otevřeného zadávacího řízení (dále jen „nabídka“) tak, aby smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto smlouvou založené.

4. Dodavatel prohlašuje, že má zákonem vyžadovanou odbornou způsobilost pro splnění předmětu této smlouvy, kterou doložil v nabídce. Tato způsobilost se týká zejména držení akreditací na požadované rekvalifikační kurzy. Odborná způsobilost musí být platná po celou dobu trvání projektu.

Článek I

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na uzavření této rámcové smlouvy o realizaci rekvalifikačních kurzů.
2. Tato rámcová smlouva obsahuje podmínky pro uzavírání jednotlivých Dohod o provedení rekvalifikace a dále podmínky těchto jednotlivých Dohod. Dohoda o provedení rekvalifikace je uzavírána mezi zadavatelem a dodavatelem na základě výzvy (objednávky) ze strany zadavatele.
3. Dohody o provedení rekvalifikace jsou dále sjednávány na základě a v souladu s obsahem Nabídky zabezpečení rekvalifikace a Kalkulace nákladů rekvalifikace. Tyto formuláře jsou buď použity v podobě, v jaké byly předloženy v nabídce, nebo mohou být jednostranně změněny dodavatelem (dodavatel formuláře zadavateli znovu předloží). Při změně formulářů však nesmí dojít ke změně podmínek, k nimž se dodavatel zavázal v rámcové smlouvě a v jejích přílohách.
4. Rekvalifikace budou dodavatelem zabezpečovány plně v souladu se zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími právními předpisy (zejména jde o vyhlášky č. 519/2004 Sb., o rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání a o rekvalifikaci zaměstnanců, a č. 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení, v platném znění) a rekvalifikace směřující k profesní kvalifikaci budou realizovány mj. v souladu se zákonem č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, v platném znění.
5. Dohody o provedení rekvalifikace budou uzavírány podle ustanovení § 108 a násl. zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění a podle ustanovení § 2 vyhlášky č. 519/2004 Sb., v platném znění.

Článek II

Předmět smlouvy

1. Dodavatel se po dobu účinnosti této rámcové smlouvy zavazuje dle potřeb zadavatele zajišťovat realizaci jednotlivých rekvalifikačních kurzů podle jednotlivých Dohod o provedení rekvalifikace uzavřených na základě požadavků a potřeb zadavatele v souladu s touto rámcovou smlouvou a jejími přílohami.
2. **Dodavatel se zavazuje:**
 - a) Splňovat po celou dobu poskytování služeb dle rámcové smlouvy profesní kvalifikační předpoklady, tj. zejména disponovat platnou akreditací nebo obdobným oprávněním pro realizaci rekvalifikací.
 - b) Být po dobu realizace rámcové smlouvy zařízením, které má akreditované vzdělávací programy / má oprávnění realizovat vzdělávací programy v souladu s ustanoveními § 108 a násl. zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti v platném znění. Formou subdodávky zajišťovat např. lektorskou činnost, zkušební komisaře, odbornou praxi, vybrané vzdělávací moduly, maximálně však v objemu 80 % celkových nákladů rekvalifikace. Nezajišťovat formou subdodávky realizaci celé rekvalifikace jiným zařízením.

- c) Poskytovat na základě Dohod o provedení rekvalifikace služby řádně a včas, v objednaném rozsahu, v nejvyšší kvalitě s vynaložením veškeré odborné péče.
- d) Realizovat rekvalifikace v kapacitně odpovídajících prostorách, které vyhovují hygienickým a bezpečnostním předpisům.
- e) Poskytnout účastníkům veškeré učební pomůcky, studijní materiály a vybavení nezbytné pro účast v rekvalifikaci.
- f) Pokud v rámci rekvalifikace zajišťuje odbornou praxi u zaměstnavatele, nebyt současně dodavatelem rekvalifikace i zaměstnavatelem poskytujícím v jejím rámci odbornou praxi. Vybírat zaměstnavatele k poskytnutí odborné praxe účastníkům rekvalifikace individuálně (s ohledem na možnosti jednotlivých účastníků dojíždět do zaměstnání a akceptovat určitý pracovní režim a pracovní dobu) tak, aby, pokud bude výsledkem odborné praxe u zaměstnavatelů i nabídka zaměstnání, ji účastník rekvalifikace mohl přijmout.
- g) V průběhu realizace zakázky měnit jen ty parametry rekvalifikace, které nejsou závazně dány touto rámcovou smlouvou a jejími přílohami. V souvislosti s udělením nové akreditace měnit číslo akreditace, ne však pracovní činnost, na kterou je akreditace udělena. Pokud se změna parametrů rekvalifikace promítá do formulářů Nabídka zabezpečení rekvalifikace a Kalkulace nákladů rekvalifikace, dodat dodavateli před podpisem nové Dohody o provedení rekvalifikace novou verzí těchto formulářů.
- h) Průběžně informovat zadavatele o zásadních skutečnostech průběhu plnění Dohod o provedení rekvalifikace.
- i) Na žádost zadavatele poskytnout zadavateli nebo osobě, kterou určí zadavatel, kompletní spisovou dokumentaci ve vztahu k plnění příslušné Dohody o provedení rekvalifikace nebo, není-li to možné, její kopii.
- j) V případě požadavku zadavatele poskytnout součinnost při výběru vhodných účastníků.
- k) Plnit další povinnosti stanovené touto smlouvou, jejími přílohami, Dohodami o provedení rekvalifikace, zadávací dokumentací a právními předpisy.
- l) Dodavatel bere na vědomí, že je jako dodavatel služeb hrazených z veřejných finančních prostředků osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2, písm. e) zákona č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění.

3. Zadavatel se zavazuje:

- a) Provést výběr účastníků rekvalifikace a jejich seznam předat dodavateli nejpozději ke dni zahájení rekvalifikace.
- b) Zaslát či předat dodavateli objednávku na zabezpečení rekvalifikace v dostatečném předstihu před požadovaným plněním způsobem uvedeným v článku VII. bod 8 této rámcové smlouvy.
- c) Uhradit na základě předložených faktur náklady za provedené rekvalifikace ve výši a způsobem dohodnutým v konkrétní Dohodě o provedení rekvalifikace a v souladu s touto smlouvou.

Článek III

Podmínky uzavírání Dohod o provedení rekvalifikace

1. Konkrétní rekvalifikace budou realizovány v souladu s touto rámcovou smlouvou na základě jednotlivých Dohod o provedení rekvalifikace, které stanoví konkrétní počet účastníků kurzu, termín zahájení a ukončení kurzu a celkovou cenu rekvalifikace podle Dohody o provedení rekvalifikace, přičemž budou vycházet z obecných podmínek této rámcové smlouvy a obecně platných právních předpisů. Přílohou těchto Dohod o provedení rekvalifikace bude jmenný seznam účastníků rekvalifikace. Závazný text těchto Dohod stanoví v souladu s touto rámcovou smlouvou zadavatel.
2. Dohoda o provedení rekvalifikace bude mezi zadavatelem a dodavatelem uzavřena na základě písemné objednávky zaslané zadavatelem, jež je návrhem na uzavření Dohody, a písemného potvrzení této objednávky dodavatelem, jež je přijetím návrhu Dohody. Po přijetí návrhu Dohody dodavatelem zadavatel připraví písemný návrh Dohody a vyzve dodavatele k jejímu podpisu tak, aby byla Dohoda podepsána vždy před zahájením poskytování služeb.
3. Objednávka bude zadavatelem dodavateli zasílána způsobem uvedeným v čl. VII odst. 8 této Rámcové smlouvy a bude obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a) odkaz na tuto Rámcovou smlouvu, číslo objednávky, datum vystavení;
 - b) určení požadované služby;
 - c) počet účastníků, pro něž má být služba poskytnuta;
 - d) termín zahájení poskytování služby;
 - e) místo plnění, jestliže tato Rámcová smlouva připouští více než 1 místo plnění,
 - f) zdroj financování (konkrétní národní individuální projekt nebo rozpočet na tzv. aktivní politiku zaměstnanosti),
 - g) kontaktní osoba zadavatele pro tuto objednávku.
4. Pokud objednávka nebude obsahovat shora uvedené údaje, má dodavatel právo požadovat po zadavateli doplnění či upřesnění údajů. Pokud nebudou chybějící údaje na výzvu doplněny, není dodavatel povinen objednávku potvrdit.
5. Potvrzení objednávky k poskytnutí plnění budou ze strany dodavatele podávána písemně, a to způsobem uvedeným v čl. VII odst. 8 této Rámcové smlouvy. Poskytovatel je povinen objednávku písemně potvrdit nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů, pokud bude objednávka odpovídat této Rámcové smlouvě. Dodavatel v potvrzení uvede, která Nabídka zabezpečení rekvalifikace pro dodávku služby platí (odkazem na již předloženou Nabídku zabezpečení rekvalifikace nebo předložením nové). Pokud příslušná Nabídka zabezpečení rekvalifikace neobsahuje konkrétní adresu místa konání rekvalifikace, uvede ji dodavatel ve svém potvrzení objednávky.
6. Práva a povinnosti smluvních stran při plnění Dohod o provedení rekvalifikace výslovně neupravené v příslušné Dohodě se řídí touto Rámcovou smlouvou (včetně všech jejích příloh) a dále zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími závaznými právními předpisy a dále též podmínkami Zadávacího řízení. Přílohu č. 1 Rámcové smlouvy tvoří specifikace Služby. Přílohu č. 2 Rámcové smlouvy tvoří Obecné podmínky poskytování Služeb.

Článek IV

Cena a termín plnění

1. Rekvalifikace budou realizovány v konkrétních termínech sjednaných objednávkou. Zadavatel uhradí dodavateli ceny rekvalifikace stanovené v jednotlivých Dohodách o provedení rekvalifikace v závislosti na počtu účastníků konkrétní rekvalifikace a výši ceny za jednoho účastníka kurzu. Jednotková cena plnění na 1 účastníka, stanovená v příloze č. 1 rámcové smlouvy, je maximální a nepřekročitelná.
2. Dodavatel je oprávněn zadavateli plně fakturovat náklady účastníků rekvalifikace, kteří do kurzu skutečně nastoupí a řádně ho ukončí. V případě, že účastník rekvalifikaci řádně nedokončí, je dodavatel oprávněn fakturovat zadavateli pouze poměrnou část dohodnutých nákladů. Cena za účastníka, který rekvalifikaci nedokončil, se vypočítá jako součet poměrné části kalkulovaných

nákladů odpovídající délce účasti v rekvalifikaci a nákladů za vydané učební pomůcky a ochranné pracovní prostředky.

3. Dodavatel se zavazuje splnit níže uvedená kritéria:
 - výdaj musí být vynaložen na aktivity v souladu s obsahovou stránkou a cíli projektu popisovaného v zadávací dokumentaci
 - výdaj musí vzniknout v době trvání smlouvy mezi zadavatelem a dodavatelem
 - výdaj musí skutečně vzniknout, být zaznamenán na účtech dodavatele, být identifikovatelný a kontrolovatelný a musí být doložitelný originály účetních dokladů ve smyslu § 11 zákona o účetnictví č.563/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, resp. originály jiných dokladů ekvivalentní průkazní hodnoty
 - výdaj musí být nezbytný pro realizaci projektu, být vynaložen na aktivity, popsané v zadávací dokumentaci a musí odpovídat požadavkům na efektivní využití finančních prostředků
4. Dodavatel provede fakturaci bezprostředně po ukončení rekvalifikace, nejpozději do 14 dnů po ukončení rekvalifikace (výjimečně, např. na přelomu kalendářního roku, budou vystaveny 2 faktury, každá na část nákladů rekvalifikace). Lhůta splatnosti faktur bude stanovena minimálně 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu zadavateli. Předpokladem proplacení faktury je dodání předepsaných výstupů rekvalifikace zadavateli. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění či úpravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
5. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
6. Dodavatel je povinen vrátit poskytnuté finanční prostředky nebo jejich část, pokud nedodrží sjednané podmínky nebo pokud mu jeho zaviněním byly poskytnuty neprávem nebo ve vyšší částce než náležely (§108 odst. 7 písm. i) zákona č. 435/2004 Sb.). Vrácení bude provedeno ve lhůtě a způsobem stanoveným ve výzvě zadavatele.
7. Zadavatel má právo při realizaci zakázky snížit objem, v němž bude zakázku nebo její jednotlivé části skutečně realizovat, a to v případě změn rozpočtu, které by měly dopad na financování zakázky, nebo s ohledem na situaci na trhu práce a potřeby účastníků rekvalifikace. Předpokládáné hodnoty veřejné zakázky přitom nemusí být dosaženo. Využití výše uvedeného práva zadavatelem neopravňuje dodavatele k uplatnění jakýchkoliv sankcí vůči zadavateli.
8. Zadavatel je oprávněn objednávat u dodavatele realizaci rekvalifikačních kurzů za sjednanou jednotkovou cenu na 1 účastníka, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti rámcové smlouvy, až do vyčerpání maximální ceny části zakázky bez DPH uvedené v bodě 1 přílohy č. 1 této smlouvy.

Článek V

1. Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu 3 let ode dne jejího podpisu druhou smluvní stranou. Realizace zakázek podle rámcové smlouvy končí dosažením maximální ceny veřejné zakázky bez DPH, uvedené v příloze č. 1, bodu 1 rámcové smlouvy, nebo uplynutím doby, na kterou byla rámcová smlouva uzavřena. Do uplynutí doby, na kterou byla rámcová smlouva uzavřena, musí být ukončeny všechny rekvalifikace. Platby musí být vypořádány v termínech sjednaných v Dohodách o provedení rekvalifikace.
2. Tato rámcová smlouva může být ukončena:
 - a) uplynutím lhůty, na kterou byla uzavřena,
 - b) vyčerpáním maximální ceny zakázky bez DPH,
 - c) písemnou dohodou obou stran,
 - d) okamžitým odstoupením od smlouvy v případech, kdy některá ze smluvních stran závažným způsobem poruší povinnosti uvedené v této smlouvě, případně obecně závazné právní

předpisy. Odstoupit od smlouvy je oprávněna ta smluvní strana, která svou povinnost neporušila. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé straně. Zadavatel je oprávněn od této Rámcové smlouvy odstoupit zejména v případech, kdy:

- dodavatel nedodrží některou povinnost podle bodu II.2. této smlouvy,
- dodavatel bude v prodlení s poskytnutím služeb nebo kterékoli jejich části po dobu delší nežli 10 dnů, nebo s potvrzením objednávky po dobu delší než 5 dní,
- dodavatel opakovaně plní své povinnosti v rozporu s ustanoveními této Rámcové smlouvy nebo Dohody o provedení rekvalifikace nebo v rozporu s pokyny zadavatele.
- dodavatel ani přes výzvu zadavatele k nápravě nebude dosahovat kvality zabezpečení výuky podle přílohy č. 3 rámcové smlouvy.

Dodavatel je oprávněn od této Rámcové smlouvy odstoupit, zejména v případech, pokud zadavatel bude v prodlení s úhradou peněžitého plnění dodavatelů na základě Dohody o provedení rekvalifikace po dobu delší nežli 1 měsíc, a toto peněžitě plnění neuhradí ani v dodatečné lhůtě v trvání nejméně 15 dnů stanovené mu písemně dodavatelem.

3. Zadavatel je oprávněn ukončit tuto smlouvu i písemnou výpovědí bez udání důvodu ve dvouměsíční výpovědní lhůtě, přičemž tato počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavatelům.
4. Zánikem této Rámcové smlouvy nebo některé z Dohod o provedení rekvalifikace nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran na smluvní pokuty, náhradu škody či jiné peněžitě nároky, splatné přede dnem zániku rámcové smlouvy nebo příslušné Dohody.
5. Zánikem této Rámcové smlouvy zanikají veškeré Dohody o provedení rekvalifikace, pokud již z jakéhokoli důvodu nedošlo k jejich zániku dříve.

Článek VI

Smluvní pokuty

1. Jestliže dodavatel nezabezpečí rekvalifikaci objednanou zadavatelem v termínu dodání podle přílohy č. 1 rámcové smlouvy, sjednává se povinnost dodavatele zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 10 % hodnoty neuspokojené / pozdě uspokojené objednávky. Výše smluvní pokuty se vypočítává z minimální ceny objednávky bez DPH a zaokrouhuje se na celé Kč dolů.
2. Jestliže dodavatel ani přes výzvu zadavatele k nápravě nebude dosahovat kvality zabezpečení výuky podle přílohy č. 3 rámcové smlouvy, sjednává se povinnost dodavatele zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každé zjištěné porušení, a to i opakovaně.
3. Uplatnění sankcí ze strany zadavatele podle bodu VI.2. nezbavuje dodavatele povinnosti splnit závazky podle přílohy č. 3 rámcové smlouvy.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo na náhradu škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu.
5. Smluvní pokuta bude uhrazena dodavatelem na základě písemné výzvy zadavatele. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení odeslané výzvy zadavatelem.

Článek VII

Závěrečná ustanovení

1. Obě strany se zavazují, že během plnění této smlouvy i po jejím ukončení budou zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním této smlouvy.

2. Smluvní strany mají povinnosti po dobu 10 let od skončení plnění zakázky uchovávat doklady související s plněním zakázky a umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu (zejména se jedná o zadavatele, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropský soudní dvůr), z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu těchto dokladů. Desetiletá lhůta začíná běžet od 1. ledna kalendářního roku následujícího po roce, kdy došlo k finančnímu vypořádání projektu, z něhož je zakázka hrazena.
3. Dodavatel přijímá informační povinnost dle manuálu pro publicitu OP LZZ (viz. http://www.esfcr.cz/files/clanky/6219/D4_Manual_pro_publicitu-2.pdf). Dodavatel zajistí v místě realizace aktivit umístění loga ESF, loga OP LZZ, vlajky EU a vlajky ČR. Před zahájením každé rekvalifikace budou její účastníci informováni lektorem, že aktivita probíhá v rámci projektu financovaného z ESF. V souladu s pravidly publicity budou rovněž označeny všechny dokumenty související s projektem (pokud bude možné tyto dokumenty označit bez porušení jejich platnosti a vlivu na získanou certifikaci kurzu).
4. Změny této rámcové smlouvy budou učiněny jen se souhlasem obou smluvních stran písemným dodatkem k rámcové smlouvě.
5. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí její práva a povinnosti vyplývající z rámcové smlouvy na jejího právního nástupce.
6. Smluvní strany si vyhrazují právo vypovědět Dohodu v případě vzniku překážky, která znemožňuje dokončení rekvalifikačních kurzů. Součástí výpovědi bude návrh na vyrovnání finančních závazků.
7. Zadavatel si vyhrazuje právo okamžitého vypovězení této rámcové smlouvy, pokud byly porušeny základní etické principy při provádění rekvalifikací. V těchto případech bude okamžité vypovězení rámcové smlouvy ukončeno doporučeným dopisem dodavateli s platností od prvního dne následujícího měsíce.
8. Není-li v této Rámcové smlouvě uvedeno jinak, veškerá korespondence, sdělení, výzvy, oznámení apod., podle této Rámcové smlouvy a podle Dohod o provedení rekvalifikace, musí být vyhotoveny písemně prostřednictvím oprávněného zástupce dané smluvní strany a musí být zaslána příjemci poštou doporučeným dopisem nebo kurýrní službou s potvrzením o přijetí nebo do datové schránky nebo e-mailem s doručenkou na příslušnou e-mailovou adresu nebo předány osobně proti podpisu. Písemnosti týkající se změny či ukončení Rámcové smlouvy nebo Dohody o provedení rekvalifikace musí být zaslány příjemci vždy poštou doporučeným dopisem nebo kurýrní službou s potvrzením o přijetí nebo do datové schránky. Sdělení budou zasílána na poštovní adresy a e-mailové adresy příjemců uvedené v záhlaví smlouvy. Svoji doručovací poštovní adresu a e-mailovou adresu případně faxové číslo je kterákoli smluvní strana oprávněna kdykoli jednostranně změnit písemným oznámením druhé smluvní straně.
9. Pokud by jednotlivá ustanovení této rámcové smlouvy byla zcela či částečně neplatná nebo neproveditelná, nebude tím dotčena platnost či proveditelnost zbývajících ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude platit za dohodnuté takové platné ustanovení, které nejbližší odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo z jiných důvodů stala některá ujednání této rámcové smlouvy v budoucnosti neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a účastníci prohlašují, že rámcová smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
10. Smluvní strany prohlašují, že si text rámcové smlouvy řádně přečetly, souhlasí s jejím obsahem; smlouva nebyla sepsána v tísní ani pod nátlakem, vyjadřuje svobodnou vůli obou smluvních stran a není jednostranně výhodná pro žádnou smluvní stranu.
11. Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží dodavatel a jedno zadavatel.

V Olomouci dne 19. 10. 2012


.....
za zadavatele
JUDr. Jiří Kubeša, generální ředitel


.....
za dodavatele
Mgr. Dušan Bellovič, jednatel společnosti



PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Specifikace služby

Část 8 Pracovník / operátor call centra

1. Maximální cena bez DPH: 1 130 000,- Kč.
2. Předmětem této části zakázky je následující rekvalifikace:

Pracovní činnost, na kterou je rekvalifikace zaměřena	Minimální rozsah výuky bez zkoušek (počet hodin)	Vstupní požadavky na vzdělání účastníků	Jednotková cena plnění bez DPH (Kč/osoba)
A) Pracovník / operátor call centra	120	ukončená základní škola + dovednost základní práce na PC	6460,-

3. Termín dodání: zadavatel požaduje dodání rekvalifikace nejpozději do 45 dnů od odeslání objednávky dodavateli s tím, že před zahájením rekvalifikace proběhne na vyžádání zadavatele také skupinová prezentace rekvalifikace pro uchazeče o zaměstnání v prostorách zadavatele. Rekvalifikace bude realizována v závislosti na požadavcích zaměstnavatelů na pracovní sílu s uvedenou kvalifikací.
4. Trvání rekvalifikace: nejvýše 1 měsíc.
5. Kapacita 1 běhu rekvalifikace: podle požadavků zaměstnavatele (obvykle cca 6 – 15 účastníků).
6. Místo konání: Olomoucký kraj (v návaznosti na spolupráci s konkrétním zaměstnavatelem dle bodu 7). Kapacitně odpovídající prostory zajistí dodavatel.
7. Součástí rekvalifikací je praxe u zaměstnavatelů (tzn. v call centrech) v rozsahu minimálně 40 vyučovacích hodin.

Příloha č. 2 – Obecné podmínky poskytování služeb

Obecné podmínky pro realizaci rekvalifikací vycházejí zejména z textu Dohod o provedení rekvalifikace. Úpravu textu těchto Dohod může provést jednostranně zadavatel např. v souvislosti se změnou zákona, se změnou strategie aktivní politiky zaměstnanosti apod.

- a) Požadavky na vzdělávací středisko: Počet místností není omezen, ale dodavatel jej musí nastavit tak, aby kapacitně pokryl Zadavatelem požadovaný počet účastníků rekvalifikace. Vzdělávací středisko sestává z minimálně jedné učebny a sociálního zařízení a disponuje telefonním a e-mailovým spojením. Učebna musí být standardně vybavena podobně jako ve školách či školících zařízeních. Pokud je v rámci rekvalifikace využívána výpočetní technika, konfigurace počítačů musí být dostačující pro realizaci dané rekvalifikace.
- b) Dodavatel je povinen zabezpečit realizaci rekvalifikace v ranních i odpoledních hodinách, dle požadavku zadavatele.
- c) Vyučovací hodina v rekvalifikacích akreditovaných podle vyhlášky č. 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení, nebo realizovaných v souladu s § 108, odst.2 písmeno b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, musí činit 45 minut s výjimkou odborné praxe či odborného výcviku, kde vyučovací hodina trvá 60 minut. V jednom vyučovacím dni nesmí být překročen limit 8 vyučovacích hodin výkladového charakteru, u rekvalifikací zaměřených na práci s počítačem nesmí být překročen limit 6 vyučovacích hodin ani v případě praktického vyučování. Učební plán musí zahrnovat přestávky, které se nezapočítávají do výuky. Přestávka musí následovat nejpozději po uplynutí dvou vyučovacích hodin – toto pravidlo se netýká odborného výcviku či odborné praxe.
- d) Dodavatel bude realizovat jednotlivé rekvalifikace vždy na základě předem uzavřených písemných Dohod se zadavatelem, způsob uzavření stanoví Rámcová smlouva. Jednotlivé rekvalifikace musí být zahájeny v termínu dodání podle přílohy č. 1 rámcové smlouvy.
- e) Rekvalifikace budou zabezpečovány plně v souladu se zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími právními předpisy (zejména jde o vyhlášky č. 519/2004 Sb., o rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání a o rekvalifikaci zaměstnanců, a č. 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení, v platném znění. Profesní kvalifikace budou realizovány v souladu se zákonem č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, v platném znění.
- f) Plnění smlouvy musí být zajištěno dostatečným počtem kvalifikovaných osob, přičemž dodavatel je povinen zajistit, aby činnost vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vykonávána vždy těmito osobami; výuka musí probíhat v českém jazyce.
- g) Součástí rekvalifikačního kurzu budou závěrečné zkoušky a vydání příslušných kvalifikačních dokladů úspěšným absolventům rekvalifikace (náklady na závěrečnou zkoušku budou součástí kalkulace nákladů rekvalifikace).
- h) Do 14 pracovních dnů po skončení rekvalifikačního kurzu předloží dodavatel na úřad práce seznam účastníků rekvalifikace, kteří úspěšně ukončili rekvalifikaci, včetně čísel vydaných dokladů o jejím absolvování a vzor dokladu. Dále také informaci o účastnících, kteří rekvalifikaci nedokončili nebo ukončili neúspěšně.
- i) Dodavatel je povinen mít uzavřené pojištění pro případ své odpovědnosti za škodu na zdraví způsobenou při rekvalifikaci (§108 odst. 7 písm. h) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění). Náklady na toto pojištění může vzdělávací zařízení zahrnout do kalkulace nákladů rekvalifikace (§ 2 odst. 2 písm. c) vyhl. č. 519/2004 Sb., o rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání a o rekvalifikaci zaměstnanců, v platném znění).

- j) Dodavatel zabezpečí použití ochranných pracovních prostředků pro účastníky těch kurzů, kde jsou tyto nutné.
- k) Dodavatel je povinný provádět písemný záznam a denní kontrolu docházky účastníků v kurzech. V případě nepřítomnosti klienta oznámit tuto skutečnost na úřad práce telefonicky do 8 pracovních dnů kontaktní osobě.
- l) Dodavatel je povinen před zahájením rekvalifikačního kurzu poskytnout zadavateli konkrétní harmonogram výuky a případné změny v harmonogramu neprodleně hlásit e-mailem na kontaktní osobu zadavatele.
- m) Cena za účastníka, který rekvalifikaci předčasně ukončí, se vypočítá jako součet poměrné části kalkulovaných nákladů odpovídající délce účasti v rekvalifikaci a nákladů za vydané učební pomůcky a ochranné pracovní prostředky.

Povinnosti Dodavatele při realizaci rekvalifikací

Dodavatel je povinen:

1. Realizovat rekvalifikační kurzy (dále jen rekvalifikace) v plném rozsahu za podmínek stanovených v této rámcové smlouvě pro ty účastníky, kteří budou do kurzu schváleni zadavatelem.
2. Stanovit účastníkům rekvalifikace studijní a výcvikové povinnosti. Prokazatelně seznámit účastníky s předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a předpisy o požární ochraně mající vztah k rekvalifikaci. Zajistit jejich bezpečnost a ochranu zdraví během celé rekvalifikace. Vybavit účastníky rekvalifikace nezbytnými ochrannými pracovními prostředky, pokud to charakter rekvalifikace vyžaduje (náklady na ochranné pracovní prostředky budou součástí kalkulace nákladů rekvalifikace).
3. Uzavřít pojištění pro případ své odpovědnosti za škodu na zdraví účastníků rekvalifikace na dobu jejich účasti na rekvalifikaci. Smlouva o pojištění je předpokladem pro uzavření jednotlivých Dohod o provedení rekvalifikace.
4. V průběhu rekvalifikace zajistit prokazatelnou evidenci docházky účastníků kurzu, která bude po ukončení předána zadavateli jako součást závěrečného protokolu. Evidence docházky bude mít následující strukturu: datum, téma, jméno osoby provádějící výuku a podpis této osoby a podpisy účastníků rekvalifikace. Obdobně zajistit evidenci prováděné rekvalifikace ve struktuře datum, téma, hodina začátku a konce, počet hodin, jméno osoby provádějící výuku a podpis této osoby.
5. Neprodleně, nejpozději do 8 kalendářních dnů, písemně informovat zadavatele, pokud:
 - a. účastník nenastoupí na rekvalifikaci,
 - b. účastník neplní stanovené studijní a výcvikové povinnosti,
 - c. účastník porušuje předpisy či řády vzdělávacího zařízení,
 - d. nastanou další závažné skutečnosti, zejména překážky v rekvalifikaci,
 - e. účastník se nepodrobí závěrečnému ověření získaných znalostí a dovedností.
 Poslední den kalendářního měsíce, pokud rekvalifikace probíhá, je dodavatel povinen informovat zadavatele o přítomnosti účastníků rekvalifikace.
6. Neprodleně, písemně nejpozději do 8 kalendářních dnů, informovat zadavatele pokud vzniknou překážky, které znemožní pokračování rekvalifikace. Dodavatel je rovněž v této lhůtě povinen zaslat zadavateli písemný návrh na vypovězení Dohody o rekvalifikaci s účastníkem, který neplní studijní nebo výcvikové povinnosti nebo porušuje předpisy a řády vzdělávacího zařízení.
7. Po ukončení rekvalifikace zaslat zadavateli závěrečný protokol, který bude minimálně obsahovat seznam účastníků rekvalifikace, kteří kurz úspěšně ukončili včetně vzoru dokladu (osvědčení) a informaci o absolvované části rekvalifikace těch účastníků, kteří rekvalifikaci ukončili předčasně nebo ji nedokončili.

8. V souladu s předcházejícím bodem a přílohou č. 2, bodem m) rámcové smlouvy fakturovat zadavateli náklady za skutečně provedenou rekvalifikaci a to pouze za účastníky, kteří do rekvalifikace skutečně nastoupí.
9. Vrátit poskytnuté finanční prostředky nebo jejich část, pokud nedodrží sjednané podmínky, nebo pokud mu i bez jeho zavinění byly poskytnuty neprávem nebo ve vyšší částce, než náležely. Vrácení bude provedeno ve lhůtě a způsobem uvedeným ve výzvě Úřadu práce.
10. Umožnit zadavateli kontrolu dodržování sjednaných podmínek pro rekvalifikaci, včetně umožnění účasti na ověření získaných znalostí a dovedností účastníků rekvalifikace.
11. Používat údaje o účastnících rekvalifikace v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Příloha č. 3 - Kvalita zabezpečení výuky v souladu s nabídkou dodavatele – část a), b), c)

Pracovník/operátor callcentra

a) Používané metody výuky

Při výuce rekvalifikačních kurzů využíváme celou řadu výukových metod, které se vzájemně prolínají a doplňují a dle našich zkušeností a zpětné vazby od samotných účastníků kurzů nejefektivněji vedou ke stanovenému cíli. Při volbě jednotlivých metod výuky také zohledňujeme skladbu účastníků kurzu a vycházíme z jejich vstupních předpokladů. Ve všech metodách výuky je kladen důraz na individuální přístup lektora k jednotlivým účastníkům kurzu.

V úvodu výuky je nejdříve používána metoda informačně receptivní, tedy předávání hotových informací zejména formou výkladu, vysvětlování, popisem. Tato metoda je následně doplněna metodou reproduktivní, tedy organizovaným opakováním způsobů činností. Obě metody jsou nezastupitelné, protože bez sumy znalostí získaných jejich prostřednictvím si nelze osvojovat zkušenosti z tvořivé činnosti produktivní metody, tj. získávání nových poznatků samostatně jako výsledek tvořivé činnosti.

Naše metody vzdělávání vychází ze základní myšlenky naplnění vzdělávacího procesu a tou je učení prožitkem. Jde nám o to, aby účastníci vzdělávacího programu měli možnost nejenom získat potřebné informace, ale také si je vyzkoušet a zažít.

Proto k našim výukovým metodám v kurzu Pracovník/operátor callcentra patří:

- trénink dovedností s využitím telefonické záznamové techniky a následný rozbor realizovaného rozhovoru
- procvičení formou praktického řešení modelových situací
- interaktivní způsob práce, sdílení zkušeností v rámci celé skupiny
- plnění praktických úkolů simulující reálné situace

b) Přiměřenost a účelnost používané didaktické techniky a učebních pomůcek vč. studijních opor

V uvedeném kurzu je používána následující didaktická technika a učební pomůcky: telefonická záznamová technika, dále tabule, flipchart, barevné fixy, dataprojektor. Ke kvalitní výuce v těchto kurzech rovněž přispívají i **studijní opory**, jedná se o vlastní výukové materiály, které byly zpracovány našimi odbornými lektory na dané oblasti. Při výuce kurzu jsou používány vlastní výukové materiály: **Michal Šalplachta, DiS.: Komunikace a jednání s klientem, Michal Šalplachta, DiS.: Základy profesionálního telefonování, Ing. Vítězslav Šulc: Výpočetní technika.** Všechny uvedené materiály zůstávají účastníkům kurzu.

Při výuce kurzu je používána také učebnice **Liz and John Soars, Sylvia Wheeldon: New Headway Elementary Student's book a New Headway Elementary Workbook with key.** Tyto učebnice se účastníkům kurzu zapůjčují.

Pro realizaci tohoto typu školení využíváme zařízení, které nám umožňuje realizovat telefonický hovor, následně jej zaznamenat a pak při jeho zpětné přehrávání analyzovat správnost postupů a reakcí. Obrovskou výhodou tohoto způsobu výuky je možnost slyšet sebe sama tak jak to slyší druhá strana a vnímat svůj hlas z jiného úhlu pohledu- intonace, dynamiky, celkového dojmu.

Dále je v průběhu trvání kurzu v **době mimo výuku umožněn** každému klientu **přístup na počítač**, aby si mohl opakovat a procvičovat probíraná témata, pokud nemá doma počítač k dispozici.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

c) Způsob zabezpečení praktické části výuky

U kurzů, které obsahují kromě teoretické výuky i praxi u zaměstnavatele, je umístění účastníků velmi důležitou součástí rekvalifikačního kurzu, proto je výběr vhodného zaměstnavatele sjednáván velmi pečlivě. Praxe kurzu Operátor callcentra probíhá v callcentrech jednotlivých zaměstnavatelů. Účastníci mají možnost podílet se na jeho výběru s ohledem např. na místo svého bydliště, zdravotní důvody nebo na výhledovou možnost získání pracovního místa po ukončení rekvalifikačního kurzu.

Pokud si účastník vybere místo praxe sám, kontaktuje organizační pracovník MARLIN, s.r.o. vedoucího pracovníka příslušné organizace, a na osobní schůzce přímo na pracovišti je potom seznámen s místem výkonu praxe, délkou pracovní doby apod. Po posouzení vhodnosti pracoviště sjedná podrobnosti výkonu praxe tak, aby pracovní náplň praktikanta byla vždy přesně v souladu se zaměřením konkrétního rekvalifikačního kurzu.

V případě, že účastník nevyužije možnosti samostatného výběru zaměstnavatele, umísťuje praktikanty na praxe organizační pracovník MARLIN s.r.o. Zaměstnavatelé jsou pečlivě vybíráni s ohledem na zaměření praxe tak, aby pracovní náplň přesně odpovídala obsahu rekvalifikačního kurzu a zaměstnavatel hledá zaměstnance nebo je výhledová možnost umístění praktikanta po ukončení praxe do pracovního procesu.

Praxe probíhá v organizacích a firmách v daném regionu, v prostorách callcenter vybavených potřebnou technikou. Praktikant tedy bude mít k dispozici svůj stůl s počítačem či notebookem vybaveným příslušnými programy, připojení na internet, telefon, popř. fax, psaní potřeby. Na pracovišti bude k dispozici také kopírka a skener. V rámci praktické výuky získávají frekventanti kurzu praktické zkušenosti v návaznosti na teoretickou výuku. Jsou zařazeni do pracovního týmu a stávají se tak po celou dobu trvání praxe součástí kolektivu, kde získávají od svých dočasných kolegů cenné praktické zkušenosti, znalosti pracovních postupů a osvojí si běžné pracovní návyky.

Před nástupem na odbornou praxi konzultuje organizační pracovník MARLIN s.r.o. průběžně s každým účastníkem rekvalifikačního kurzu výběr zaměstnavatele a místo výkonu

praxe. Účastníkovi jsou před nástupem předány formuláře pracovní docházky a pracovního hodnocení a je seznámen s datem, místem nástupu a jménem svého vedoucího praxe, kterému je za účasti organizačního pracovníka MARLIN s.r.o. osobně představen.

Praxe je uskutečňována na základě **Dohody o zabezpečení odborné praxe**. Dohoda je uzavřena mezi společností MARLIN, s.r.o. a poskytovatelem praxe a je sjednána na stanovený počet hodin a termín praxe. Dohodou je stanovena osoba, která má účastníka praxe na starosti, zadává mu úkoly a poskytuje mu zázemí při samotné realizaci praktické výuky.

Při **nástupu** je praktikant podrobně seznámen s organizací a jejím chodem, s odpovědností a pravomocemi jednotlivých pracovníků, s pokyny o průběhu praxe (co je jejím cílem; vedení docházky, omluvenky, pracovní doba, popř. povinnost mlčenlivosti) a je proškolen v oblasti BOZP. Osoba odpovědná za vedení praxe zodpovídá na základě této Dohody o zabezpečení odborné praxe za denní evidenci praktikanta zápisem do **docházkového listu praktikanta**, který předá osobě odpovědné za kontrolu průběhu praxe ze společnosti MARLIN s.r.o. a to nejpozději do 4 dnů po ukončení pracovního měsíce.

Daná organizace, kde praxe probíhá, je povinna umožnit odpovědné osobě za realizaci kurzu kontrolu nad dodržováním sjednaných podmínek. Údaje o kontrole na praxi se zaznamenávají do formuláře „**Kontrola docházky na praxi**“. Hodnocení účastníka při ukončení kurzu provádí vedoucí praxe písemnou formou ve formuláři „**Hodnocení účastníka praxe**“ a podobné hodnocení své praxe provádí i samotný účastník ve formuláři „**Závěrečný dotazník po praxi**“. Výsledky obou hodnocení jsou zpracovány organizačním pracovníkem MARLIN s.r.o. a uloženy ve složce realizovaného kurzu.