



ANNESSO/PŘÍLOHA I – POPIS SLUŽBY

(Nedílná součást “Veřejného oznámení na průzkum trhu za účelem shromáždění ekonomických a organizačních nabídek na přidělení zakázky zajištění služeb vrátnice, kontroly vstupu a dozoru na výstavách v sídle Italského kulturního institutu v Praze (v souladu s články 17, 50 odstavce 1 písm. b) a 2) a 108 odstavce 1 písm. b) zákonného nařízení č. 36 ze dne 31. března 2023) - ROK 2026”)

1. PŘEDMĚT SLUŽEB

Tento dokument definuje obecné charakteristiky a požadované standardy kvality pro **služby vrátnice, kontroly vstupu a ostrahy výstav** v sídle Italského kulturního institutu v Praze.

Služba zahrnuje:

- **Vrátnice a kontrola vstupů**, s dohledem nad sídlem, přijímáním návštěvníků, správou zásilek, telefonní ústřednou, poskytováním informací a kontrolou průchodu veřejnosti;
- **Ostraha výstav a akcí**, kontrola vstupu, přítomnost ve výstavních sálech a během kulturních akcí za účelem zajištění pořádku, bezpečnosti osob a ochrany vystavených děl.

2. DOBA TRVÁNÍ SLUŽBY

Služby bude trvat od okamžiku podpisu smlouvy do 31. prosince 2026.

Případná prodloužení nebo rozšíření mohou být nařízena pouze z oprávněných organizačních důvodů a v souladu s platnými předpisy.

3. MÍSTO VÝKONU SLUŽBY

- **Hlavní sídlo:** Šporkova 14, Praha (vrátnice a kontrola vstupů);
- **Výstavní prostor:** Vlašská 34, Praha (ostraha výstav a akcí);
- Případně **další prostory** uvedené v konkrétních situacích pro specifické akce.



4. PŘIBLIŽNÉ ČASY PROVOZU

Služba vrátnice a kontrola vstupů – Šporkova 14

- Dny: Pondělí–Pátek
- Časy: 8:00 – 20:00
- Nepřetržitá ostraha, počet - 1 ODPOVĚDNÝ PRACOVNÍK s rotací zaměstnanců

Služby ostrahy výstav – Vlašská 34

- Dny: Úterý - sobota (na základě kalendáře výstav)
- Časy: 11:00 – 19:00
- Nepřetržitá ostraha, počet - 1 nebo 2 ODPOVĚDNÍ PRACOVNÍCI podle potřeb sídla
- Eventuální otevírací doba o večerech nebo svátcích na základě požadavků Institutu

Institut může upravit nebo doplnit časy v závislosti na svých aktivitách a akcích, a to po předchozím oznámení zajistiteli služeb.

5. POŽADOVANÉ ČINNOSTI

Služba musí zahrnovat alespoň následující činnosti:

- kontrola a zajištění přístupu do prostor Institutu;
- přijímání a asistence návštěvníkům;
- zajištění, správa dodávek a pošty;
- služba telefonní centrály a front office;
- bezpečnostní dohled a ostraha prostor během výstav a akcí;
- zajištění podpory zaměstnanců IKI v případě urgentních nebo provozních potřeb;
- včasné hlášení anomálií nebo kritických situací.

6. MINIMÁLNÍ POŽADOVANÉ STANDARDY KVALITY

Provozovatel musí zajistit:

- kontinuita služeb i v případě nepřítomnosti nebo nepředvídaných okolností;
- vhodný, kvalifikovaný personál, jehož chování odpovídá image institutu;



- výborná znalost **italštiny a češtiny pro služby vrátnice; dobrá znalost češtiny a angličtiny pro ostrahu výstav**; dostatečná znalost pro komunikaci s veřejností a zaměstnanci institutu. Výhodou je také znalost italštiny.
- maximální diskrétnost a korektnost při nakládání s informacemi a údaji;
- uniforma indikující zaměstnance;
- ochota účastnit se mimořádných akcí, včetně večerních a svátečních.

7. KOORDINACE A KONTROLA

Provozovatel musí jmenovat **kontaktní osobu**, která bude odpovědná za koordinaci s personálem Institutu a za koordinaci zastoupení.

Institut může provádět kontroly řádného výkonu služby a kvality poskytovaných služeb.

8. DOKUMENTACE NABÍDKY

Nabídka musí obsahovat:

- **Příloha A – prohlášení odpovědné osoby;**
- **Příloha B – plán organizace služeb**, s popisem provozních postupů, personálního složení a organizačních opatření navržených pro výkon služby.
- **Příloha C – cenová nabídka**, s uvedením jednotkových a celkových cen za různé typy služeb.

Praha, 7. listopadu 2025

Ředitelka
Marialuisa Pappalardo