**Smlouva o zajištění inovace komunikace**

Smluvní strany:

|  |
| --- |
| **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** |
| se sídlem: | Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4 |
| zástupce: | Ing. Radovan Kouřil – generální ředitel |
| IČ: | 47114321 |
| DIČ: | CZ47114321 |
| Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. A 7232 |
| OZP je plátcem DPHkontaktní osoba:  | xxxx |

dále jen jako **„OZP“** nebo „**objednatel**“

a

|  |
| --- |
| ***DIRECT PEOPLE s.r.o.*** |
| se sídlem: | ***Jankovcova 1603/47a, Praha 7, 170 00*** |
| zástupce: | ***Michal Kalousek*** |
| IČ: | ***28397177*** |
| zapsaná ve | ***U MS v Praze, oddíl C, vložka 138624*** |
| Je plátcem DPH |  |
| kontaktní osoba: | xxxx |

dále jen jako **„zhotovitel“**

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle zákona č. 89/2012 Sb.,

občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **„OZ“**),

tuto **smlouvu o zajištění inovace komunikace** (dále jen „**smlouva**“)**:**

# Předmět smlouvy

* 1. Předmětem smlouvy je povinnost zhotovitele realizovat pro OZP Projekt, čímž se rozumí
1. uspořádání minimálně 5 celodenních interaktivních **workshopů** s klíčovým týmem zaměstnanců OZP, uspořádání minimálně 1 kretivního workshopu,
2. vytvoření minimálně **7** **konceptů** (nápadů), které budou obsahovat specifikaci cílové skupiny, jaký problém tyto skupiny řeší, návrh řešení a v čem je řešení unikátní,
3. zpracování **plánu práce** v terénu,
4. zpracování **segmentace příležitostí** na základě práce v terénu,
5. zpracování **prvotních konceptů** příležitostí,
6. zpracování **závěrečné prezentace** včetně výsledků testů prototypů a rozpracování nejlepších konceptů,

(dále jen jako **„dílo“** nebo **„Projekt“**)

to vše za podmínek uvedených v příloze č. 1 smlouvy.

##### Z navžených konceptů musí být minimálně u jednoho doplněn ekonomický model. Při vytváření konceptů je zhotovitel povinen využívat metodiku Design Thinking nebo metodiku srovnatelnou.

##### Předmětem smlouvy je dále povinnost OZP za řádně poskytnuté dílo zaplatit sjednanou cenu.

##### V případě, že je zhotovitel povinen jako součást své povinnosti dodat OZP jakékoliv zboží, je toto dodání zboží součástí díla (a je zahrnuto v ceně) a bez jeho dodání není dílo řádně splněno.

##### Veškeré organizační, provozní a obdobné podmínky plnění dle smlouvy budou písemně dohodnuty mezi kontaktními osobami smluvních stran dle smlouvy, a to prostřednictvím e-mailu.

# Místo a doba plnění

##### Místem poskytování díla je Praha, konkrétně ***Jankovcova 1603/47a, Praha 7, 170 00***, nedohodou-li se smluvní strany písemně jinak.

##### Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 6 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

##### Partner se zavazuje odevzdat dílo (resp. části díla) v termínech, které budou předmětem písemné dohody kontaktních osob smluvnch stran.

# Cena a platební podmínky

##### Cena za celý předmět plnění dle smlouvy – tzn., za celé dílo ve smyslu čl. I. odst. 1 smlouvy - je sjednána dohodou smluvních stran a je uvedena v Nabídkové tabulce, která tvoří přílohu č. 2 smlouvy K ceně bude připočteno DPH dle právních předpisů účinných ke dni povinnosti přiznat DPH.

##### Cena je konečná a nepřekročitelná. Součástí ceny jsou veškeré náklady zhotovitele spojené s realizací díla, a to včetně dopravy a všech souvisejících služeb či plnění, kterých je k realizaci plnění v rozsahu smlouvy potřeba. V celkové ceně uvedené v Nabídkové tabulce (tj. v ceně jednotlivých položek tam obsažených) je zahrnuta i cena za uspořádání wokrshopů (čl. I. odst. 1. písm. a. smlouvy) a vytvoření konceptů (čl. II. odst. 1. písm. b. smlouvy), tyto nejsou naceňovány zvlášť.

##### Úhrada ceny bude provedena v českých korunách, po částech, na základě faktury, kterou je zhotovitel oprávněn vystavit vždy po řádném poskytnutí příslušné části plnění a po oboustranném podpisu protokolu o odevzdání díla, a to následujícím způsobem:

1. částka odpovídající výši uvedené v řádku položka 1. Nabídkové tabulky (zpracování plánu práce v terénu dle čl. I. odst. 1. písm. c. smlouvy) po splnění této povinnosti zhotovitele,
2. částka odpovídající výši uvedené v řádku položka 2. Nabídkové tabulky (zpracování segmentace příležitostí na základě práce v terénu dle čl. I. odst. 1. písm. d. smlouvy) po splnění této povinnosti zhotovitele,
3. částka odpovídající výši uvedené v řádku položka 3. Nabídkové tabulky (zpracování prvotních konceptů příležitostí dle čl. I. odst. 1. písm. e. smlouvy) po splnění této povinnosti zhotovitele,
4. částka odpovídající výši uvedené v řádku položka 4. Nabídkové tabulky (zpracování závěrečná prezentace dle čl. I. odst. 1. písm. f. smlouvy) po splnění této povinnosti zhotovitele.

##### Splatnost faktury činí 14 dnů od jejího doručení OZP. Přílohou faktury musí být protokol o odevzdání díla potvrzený oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V případě, že faktura obsahuje nesprávné údaje, je OZP oprávněna fakturu vrátit zhotoviteli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury.

##### Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu vždy po odevzdání dílčí části díla dle odst. 3. tohoto článku smlouvy. Zhotovitel má právo na zaplacení příslušné části ceny okamžikem řádného odevzdání dílčích částí díla dle odst. 3. tohoto článku.

##### V případě, že by hrozilo, že OZP může ručit za zhotovitelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je OZP oprávněna uhradit část odměny zhotovitele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně zhotovitele. Takový postup OZP se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení ceny zhotoviteli.

# Odevzdání díla a jeho převzetí

##### Smluvní strany potvrdí odevzdání díla a jeho převzetí v ujednaném rozsahu podpisem protokolu o odevzdání, jenž musí být součástí faktury (dále v textu také jen jako „protokol o odevzdání“). OZP je oprávněna odmítnout převzetí díla (nebo jeho části), které není v souladu s touto smlouvou, nebo pokud OZP zjistí, že dílo vykazuje vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany sepíší protokol o odevzdání díla s výhradami, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému převzetí díla OZP, a ohledně vadné části uvedou do protokolu o odevzdání rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti. Smluvní strany dále uvedou, jaké vady či nedodělky dílo vykazuje a určí lhůtu k odstranění těchto vad či nedodělků, která však nesmí být delší než 15 dní. Zhotovitel splnil řádně svou povinnost z této smlouvy až okamžikem odevzdání kompletního díla bez vad a nedodělků, pokud si strany písemně nedohodnou něco jiného.

##### Dílo je provedeno až okamžikem odevzdání díla bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Rozhodující je podpis protokolu o odevzdání díla bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

# Jakost a záruka

##### Partner prohlašuje, že dílo je bez faktických a právních vad a odpovídá smlouvě a platným právním předpisům.

# Smluvní sankce a možnost odstoupení od smlouvy

* 1. Pro případ prodlení zhotovitele s odevzdáním díla (části díla) v termínech výslovně dohodnutých ve smlouvě, případně dohodnutých způsobem stanoveným ve smlouvě, je zhotovitel povinen zaplatit OZP smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
	2. Pro případ prodlení OZP s úhradou ceny je OZP povina zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
	3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním vad podle čl. IV. smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit OZP smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý započatý den prodlení.
	4. V případě, že zhotovitel odevzdá dílo (část díla) v rozporu se smlouvou, případně v rozporu s dohodou kontaktních osob realizovanou způsobem stanoveným ve smlouvě, je zhotovitel povinen zaplatit OZP smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každé jednotlivé porušení.
	5. V případě, že v důsledku byť nezaviněného jednání zhotovitele bude OZP uložena jakákoli veřejnoprávní sankce či povinnost plnění ve prospěch třetí osoby, je zhotovitel povinen zaplatit OZP plnou hodnotu této sankce, resp. plnění, zvýšenou o smluvní pokutu ve výši 1 % tohoto plnění.

##### Právo OZP požadovat ve všech případech kromě smluvní pokuty i náhradu škody v plné výši není těmito ujednáními dotčeno. Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné do 14 dní ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě povinné smluvní straně.

* 1. OZP je oprávněna od smlouvy odstoupit v případech, že:
1. v případě prodlení zhotovitele s odevzdání díla (nebo jeho části) o více jak 30 dní;
2. v případě, že zhotovitel opakovaně (nejméně dvakrát) porušuje smluvní povinnosti či poskytuje služby v rozporu s pokyny OZP a nesjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté OZP.
	1. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok OZP na náhradu škody v plné výši.

##### Odstoupení musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení nastávají následující den po doručení odstoupení.

# Závěrečná ujednání

1. Zhotovitel může postoupit pohledávku za OZP jen s výslovným předchozím písemným souhlasem OZP.
2. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními smlouvy budou řešeny nejprve smírně. Nebude-li smírného řešení dosaženo v přiměřené době, může kterákoli ze stran spor předložit obecnému soudu v České republice. Práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy se řídí výhradně českým právem. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád sjednává jako místně příslušný obecný soud podle sídla OZP.
3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Výjimku tvoří případy výslovně uvedené ve smlouvě, případná změna kontaktních osob uvedených v hlavičce smlouvy, změna sídla smluvní strany a všechny další případy výslovně vymezené ve smlouvě; u takových změn postačuje písemné oznámení nových skutečností druhé smluvní straně.
4. Smluvní strany souhlasí, že smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, a tedy může být uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
6. Smluvní strany po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle a bez nátlaku na některou ze smluvních stran. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.
7. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace plnění

Příloha č. 2 – Nabídková tabulka

Příloha č. 3 - Protokol o odevzdání díla

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne:  |  | V Praze dne:  |
| .......................................................... |  | .......................................................... |
| **Ing. Radovan Kouřil****generální ředitel****Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** |  | **Michal Kalousek****jednatel****DIRECT PEOPLE s.r.o.** |

**Příloha č. 1 – Specifikace plnění**

Zhotovitel je povinen předložit detailní popis zvolené metodiky, zpracovat harmonogram jednotlivých kroků Projektu a popsat hlavní aktivity a výstupy.

Požadavky na rozsah projektu

Interaktivní workshopy a společná práce s top-managementem OZP

Zhotovitel je povinen vést Projekt tak, aby do tvorby řešení byl zapojen tým klíčových osob OZP, včetně top-managementu OZP. Součástí projektu bude minimálně 5 celodenních workshopů, které budou pokrývat celý průběh projektu od zadání do odevzdání zpracovaných konceptů. Celodenní workshopy budou probíhat mimo prostory OZP a veškeré finanční náklady s jejich zajištěním jsou součástí cenové nabídky uchazeče.

**Segmentace příležitostí** a jejich kvantifikace

Zhotovitel je povinen zpracovat **plán práce v terénu** a zacílení výzkumu. Tým klíčových osob projde půl-denním zaškolením (jako součást jednoho z workhopů), jak pracovat s cílovou skupinou a společně s konzultanty zhotovitele se bude na výzkumu podílet s cílem získat osobní zážitky a pochopení problémů a potřeb klientů. Na základě výzkumu dat členů kombinovaného týmu v terénu budou zpracovány oblasti příležitostí, na které má smysl cílit. Příležitostí rozumíme adresovatelný trh popsaný lidskou potřebou nebo problémem jehož řešení může vést k naplnění cílů projektu. U alespoň 5 největších z těchto příležitostí bude odhadnutý potenciál Fermiho metodou (nebo srovnatelnou metodou) s využitím dat dostupných veřejně nebo interně v OZP.

Persony

Pro každou vybranou příležitost je zhotovitel povinen zpracovat minimálně 1 relevantní personu. Popsané persony musí obsahovat popis fiktivních osob, jejich vlastností, přání a požadavků v souvislosti s řešeným tématem, a tyto informace budou vycházet z provedeného výzkumu. Každá persona musí reprezentovat charakteristickou skupinu zákazníků (nikoli každý segment), pro který se řešení navrhuje. Maximální celkový počet person musí být 10. Předpokládaný rozsah persony musí být v rozsahu jedné normostrany A4 (1800 znaků).

Nápady a koncepty

Zhotovitel je povinen vedle interaktivních workshopů zorganizovat alespoň jeden kreativní workshop, na kterém s využitím dostupných vlastních kreativců a spolupráce s týmem klíčových osob OZP připraví alespoň 5 konceptů popsaných v rozsahu:

• jaké problémy klientů řeší

• návrh řešení problémů

• v čem je řešení unikátní/jiné

• jaká je cílová skupina

Konceptem tedy rozumíme konkrétní nápad/inovaci/produktu/služby, jejíž realizace povede k naplnění cílů projektu.

Orientační test a prototypy

Zhotovitel získá prvotní zpětnou vazbu jednorázovým testem na minimálně 20 osobách (1 hodinu s každou) a koncepty podle zpětné vazby upraví. Pro účely testu je povinen připravit vhodné prototypy a vizualizace služeb dle konceptu testu. Prototypů může být řada: například leták o připravované službě, přihláška klienta do služby i například faktické provedení služby, je-li to praktické a možné. Design prototypů je vždy nutné dělat s ohledem na charakter nápadu a potřebnou zpětnou vazbu. V této fázi se předpokládá získání zpětné vazby „v zasedačce“ nikoli rozsáhlejší fyzické prototypy v terénu.

Zhotovitel je povinen u maximálně 3 vybraných konceptů doplnit:

• business a ekonomický model

• klíčové metriky úspěchu

• potenciál

• komunikační kanály

• identifikované podmínky, které by Projekt v budoucnu mohly zastavit.

Analogie, konkurence, zahraničí

K definovaným příležitostem je zhotovitel povinen zpracovat materiál popisující existující klíčové koncepty a služby: české i zahraniční a analogické (pro inspiraci). Pro každou z minimálně pěti příležitostí je povinen zpracovat minimálně 3x analogii, 3x konkurence, 3x zahraniční příklady, pokud to bude možné a smysluplné.

Závěrečná prezentace

Zhotovitel je povinen zpracovat **závěrečnou prezentaci**, která bude záznamem průběhu Projektu a všech jeho výsledků.

Ostatní

Rekrutaci klientů pro výzkum i prototypování dle požadavků zhotovitele zajistí OZP. Rekrutací rozumíme zajištění přítomnosti dostatečného počtu klientů v domluvený čas a na domluveném místě, s korektně nastaveným očekáváním pro spolupráci, včetně zajištění vyplacení odměny.

**Příloha č. 2 Nabídková tabulka**

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Cena celkem** |
| Zpracovní plánu práce v terénu | **75 060,00 Kč** |
| Zpracování segmentace příležitostí na základě práce v terénu | **275 220,00 Kč** |
| Zpracování prvotních konceptů příležitostí | **250 200,00 Kč** |
| Zpracování závěrečné prezentace | **233 520,00 Kč** |
| **CENA CELKEM** | **834 000,00 Kč** |

**Příloha č. 3 Protokol o odevzdání díla**

PŘÍLOHA – PROTOKOL O ODEVZDÁNÍ DÍLA

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

IČ: 47114321

kontaktní osoba: [**DOPLNIT**]

dále jen jako **„přebírající“**

a

[**DOPLNIT**]

IČ: [**DOPLNIT**]

kontaktní osoba: xxxx

dále jen jako **„poskytující“**

* 1. Smluvní strany uvádí, že na základě smlouvy o zajištění inovace komunikace ze dne [**DOPLNIT**] poskytl níže uvedeného dne poskytující (jako zhotovitel) přebírajícímu (jako OZP) následující plnění:

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

* 1. **Přebírající po prohlídce díla potvrzuje odevzdání díla v ujednaném rozsahu a kvalitě**.
	2. *Pro případ, že dílo nebyly poskytnuty v ujednaném rozsahu a kvalitě a přebírající z tohoto důvodu odmítá potvrdit odevzdání díla (či jeho částí), smluvní strany níže uvedou skutečnosti, které bránily potvrzení odevzdání díla, rozsah vadnosti plnění, termín odevzdání díla bez vad a nedodělků a další důležité okolnosti:*

*……………………………………………………………………………………………………*

*……………………………………………………………………………………………………*

* 1. Tento protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne DD. MM. RRRR | V Město dne DD. MM. RRRR |
| **Za přebírajícího** | **Za poskytujícího** |