**Rámcová dohoda o zajištění průzkumu trhu**

**č. 4600002300**

(Evidenční číslo VZ: 2000309)

**(dále jen „Smlouva“)**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. (2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů **(dále jen „Občanský zákoník“)** s odkazem na ustanovení § 131 a násl. ZZVZ.

**Smluvní strany**

**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel

IČO: 41197518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: xxx

č. účtu: xxx

datová schránka: i48ae3q

zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, není zapsána v obchodním rejstříku

**(dále jen „Objednatel“ nebo „VZP ČR“)**

**a**

**ppm factum research, s.r.o.**

se sídlem: Praha 5 - Stodůlky, Bucharova 1281/2, PSČ 15800

kterou zastupuje: Jindřich Ullrich, jednatel

IČO: 47121793

DIČ: CZ47121793

bankovní spojení: xxx

číslo účtu: xxx

datová schránka: kw5nzn  
zaps. v obchodním rejstříkuvedeném Městským soudem v Praze, oddílu C, vložka 13338

**(dále jen „Dodavatel“)**

**(společně též jako „Smluvní strany“ nebo samostatně „Smluvní strana“)**

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje práva a povinnosti mezi Smluvními stranami, které vzešly z výsledku nadlimitní veřejné zakázky evidované ve VZP ČR pod číslem 2000309 a názvem **„Zajištění průzkumu trhu pro potřeby VZP ČR.”** Dodavatel byl pro účely této Smlouvy vybrán v souladu s ustanovením § 122 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů **(dále jen „ZZVZ“)**, a to na základě Rozhodnutí ředitele VZP ČR ze dne 29. 12. 2020.

2. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky, jakož i v souladu s nabídkou Dodavatele na plnění uvedené veřejné zakázky.

3. Dodavatel tímto prohlašuje, že je oprávněn a schopen plnění dle této Smlouvy Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat.

**Článek I.**

**Předmět Smlouvy**

1. Předmětem Smlouvy je na straně jedné závazek Dodavatele sjednaným způsobem, ve smluveném rozsahu, místě a době, na svůj náklad a nebezpečí dodávat Objednateli podle aktuálních potřeb a na základě dílčích objednávek Objednatele služby, spočívající v provedení průzkumů trhu na území celé ČR mezi širokou veřejností, na základě Objednatelem stanovených cílových skupin, témat a lokalit, a jeho následné analýzy (dále jen „Služby“), jež jsou vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, a dále za podmínek vymezených v této Smlouvě, zejména v Článku II. odst. 1 této Smlouvy.
2. Předmětem Smlouvy je na druhé straně závazek Objednatele poskytovat Dodavateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy, dále řádně poskytnutá plnění   
   převzít a zaplatit za ně Dodavateli dohodnutou cenu dle Článku III. této Smlouvy.
3. Účelem poskytovaných Služeb podle této Smlouvy je získat relevantní a směrodatné informace, které Objednatel využije zejména při zkvalitnění poskytovaných služeb, konkurenceschopných benefitů a zlepšení komunikace VZP ČR se svými klienty a smluvními partnery a též zjistit názory a hodnocení vybrané cílové skupiny týkající se oblastí nebo témat uvedených níže:

Důvod změny zdravotní pojišťovny:

* motiv vedoucí ke změně zdravotní pojišťovny
* faktory ovlivňující změnu (reklama, obchodní zástupci, atd.)
* formy změny (např. písemné)

Zdravotní péče:

* délka objednací lhůty na vyšetření/zákrok,
* délka doby strávené v čekárně při ambulantním ošetření
* přístup a chování sestry a lékaře
* průběh zákroku a výsledek zákroku ve zdravotnickém zařízení
* informace o zdravotním stavu
* vnímání poskytované lékařské péče ve zdravotnických zařízeních
* vnímání služeb zdravotních pojišťoven mezi lékaři a lékárníky, poskytovateli zdravotní péče a plátci

Pobočky:

* délka doby strávené na přijetí pracovníkem na přepážce
* přístup a chování pracovníka na přepážce
* způsob a výsledek vyřízení požadavku
* poskytnutí informací o službách a výhodách VZP ČR,
* poskytnutí rady k vyřešení požadavku/problému

Benefity a příspěvky:

* nastavení nadstandardních příspěvků a výhod v oblasti prevence
* informovanost o příspěvcích a benefitech
* komunikace se zdravotní pojišťovnou
* důvody volby příspěvku
* očekávání v oblasti příspěvků na preventivní aktivity

Reklamní kampaně VZP ČR (všímavost):

* návrhy vizuálů a textů
* výběr cílových skupin, účinnost sdělení kampaně na tyto skupiny
* výběr komunikačních kanálů
* vnímání VZP v obecné populaci i v určených subpopulacích
* vnímání marketingových kampaní VZP v obecné populaci i určených subpopulacích
* chování na sociálních sítích

Plátci pojistného:

* hodnocení úrovně elektronické komunikace VZP ČR
* spokojenost s informačními kampaněmi VZP ČR
* hodnocení kvality odpovědi na dotaz klienta
* spokojenost se správností a dostupností poskytování odborných informací
* vnímání formy prezentací pro plátce pojistného na [www.vzp.cz](http://www.vzp.cz)

Vnímání VZP jako zaměstnavatele:

* zájem o zaměstnání ve VZP mezi potencionálními uchazeči na trhu práce
* aktivita na trhu práce, informační zdroje
* společenská odpovědnost pojišťovny
* znalost webových stránek [www.zdravakariera.cz](http://www.zdravakariera.cz)
* informace pro komunikační strategii v oblasti náboru zaměstnanců
* budování značky směrem k uchazečům, ale i ke stávajícím zaměstnancům
* pracovní benefity

Elektronická komunikace:

* dostupnost elektronické komunikace
* využívání jednotlivých kanálů – webové stránky, aplikace, sociální sítě
* kvalita informací uváděných na jednotlivých kanálech elektronické komunikace
* vnímání formy prezentace informací na jednotlivých kanálech elektronické komunikace včetně grafického zpracování
* vnímání uživatelské přívětivosti jednotlivých kanálů elektronické komunikace, zejména pak webových stránek a aplikací
* vnímání navrhovaných změn v rámci jednotlivých kanálů elektronické komunikace

Hodnocení úrovně elektronické komunikace VZP ČR:

* možnost nahrazení fyzické obslužnosti klienta elektronickou komunikací

-    klientská preference elektronické/telefonické komunikace před fyzickou návštěvou klientských pracovišť

V případě potřeby si Objednatel vyhrazuje právo změnit témata pro daný výzkum.

Podrobná specifikace provádění jednotlivých druhů průzkumů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.

**Článek II.**

**Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Závazky Dodavatele:
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby podle aktuálních potřeb Objednatele  
   a to na základě výzev k plnění (tj. vzájemně akceptovaných dílčích písemných objednávek) **(dále jen „Dílčí smlouva“)**, vystavených Objednatelem a zasílaných v elektronické podobě pověřené osobě Dodavatele uvedené v Článku X. odst. 14. písmeno b) této Smlouvy.
3. Výzvy k plnění budou vystavovány kteroukoliv pověřenou osobou Objednatele, uvedenou v Článku X. odst. 14. písm. a) této Smlouvy a podepisovány odpovědnými osobami Objednatele v závislosti na objemu objednávaného plnění.
4. Výzvy k plnění (dílčí objednávky) budou zasílány Dodavateli v elektronické podobě (případně   
   i doporučenou poštou do sídla Dodavatele) k rukám pověřené osoby dle Článku X.   
   odst. 14. písm. b) Smlouvy. Každá Objednatelem vystavená výzva k plnění (dílčí objednávka) musí obsahovat zejména tyto údaje:
5. číslo výzvy k plnění (dílčí objednávky) a číslo této Smlouvy;
6. datum vystavení výzvy k plnění (dílčí objednávky);
7. jméno osoby vystavující výzvu k plnění (dílčí objednávku);
8. specifikace požadovaných Služeb;
9. cíle poskytnutého plnění v rámci objednané Služby, včetně poznatků na analytickou zprávu;
10. doba poskytování Služby
11. datum a podpis odpovědné osoby Objednatele.
12. Dodavatel je povinen každou přijatou výzvu k plnění (dílčí objednávku) Objednatele po obsahové stránce posoudit a nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejího převzetí písemně sdělit Objednateli, zda výzvu k plnění (dílčí objednávku) akceptuje či nikoliv. Potvrzení přijetí výzvy k plnění (dílčí objednávky) a akceptace jejího obsahu bude provedeno e-mailem, opatřeným elektronickým podpisem pověřené osoby Dodavatele dle Článku X. odst. 14 písm. b) této Smlouvy. Akceptace dílčí objednávky Dodavatelem bude pro účely této Smlouvy považována za uzavření Dílčí smlouvy. V případě, že ze strany Dodavatele nedojde k úplné nebo dojde pouze k částečné akceptaci zaslané výzvy k plnění (dílčí objednávky), bude takové jednání Dodavatele považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel může od Smlouvy odstoupit.
13. Na základě Dodavatelem přijaté a akceptované objednávky Dodavatel zpracuje a předá Objednateli návrh provedení průzkumu trhu včetně návrhu dotazníku, rekrutačního dotazníku a dalších dokumentů podle objednaného typu průzkumu, uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to ve lhůtě do 5 pracovních dní od přijetí a akceptace obsahu příslušné objednávky. Ve lhůtě do 5 pracovních dní ode dne předání návrhu provedení průzkumu trhu Dodavatelem Objednateli zašle Objednatel prostřednictvím e-mailu Dodavateli připomínky k návrhu provedení průzkumu trhu či případné požadavky na dopracování návrhu na provedení průzkumu trhu a zároveň stanoví Dodavateli termín ke zpracování těchto podmínek či návrhů na dopracování. Termín akceptovaný oběma Smluvními stranami jako termín zahájení požadovaného plnění v souladu s objednávkou Objednatele zůstává nedotčen,   
    tj. nejpozději v tomto termínu musí být dosaženo shody a zahájení plnění. Rozhodnutí o finální podobě návrhu provedení průzkumu trhu má vždy Objednatel.
14. Dodavatel se zavazuje, že bude při plnění svých závazků vyplývajících z Článků I. a II. této Smlouvy postupovat s vynaložením veškeré odborné péče a bude svědomitě respektovat zájmy Objednatele. Přitom výslovně prohlašuje, že je v plném věcném i časovém rozsahu oprávněn disponovat právy, která jsou nezbytná pro plnění svých závazků plynoucích ze Smlouvy. Na požádání Objednatele je Dodavatel povinen tato svá oprávnění kdykoli průkazným způsobem doložit. Dodavatel se zároveň zavazuje nahradit Objednateli veškeré škody, které by Objednateli vznikly v souvislosti s nepravdivostí tohoto prohlášení.
15. Dodavatel je oprávněn použít ke splnění části svých závazků dle Smlouvy třetí osobu (poddodavatele), pokud tento záměr předem písemně sdělí Objednateli a ten nebude mít proti zapojení třetí osoby do plnění předmětu Smlouvy námitky. Za řádné splnění povinností ze strany poddodavatelů odpovídá vždy Dodavatel tak, jako by tato plnění poskytoval sám. Plnění poskytnutá třetím osobám nesmí mít vliv na zvýšení dohodnuté ceny bez DPH ve Smlouvě, veškerá plnění poskytnutá Dodavatelem třetím osobám nad rámec ceny dohodnuté ve Smlouvě jde na účet Dodavatele a nebude ze strany Objednatele uhrazena.

h) Nebude-li Dodavatel schopen ze závažných důvodů svým závazkům podle této Smlouvy nebo kterékoliv Dílčí smlouvy zcela dostát nebo některou část poskytovaných Služeb realizovat v dohodnutém rozsahu nebo uskutečnit v určených termínech, je Dodavatel povinen ihned   
o této skutečnosti písemně vyrozumět Objednatele a navrhnout mu způsob řešení a vzájemného vypořádání v souladu se zadávací dokumentací k veřejné zakázce a touto Smlouvou.

j) Dodavatel je povinen dodržet lhůty pro přípravu průzkumu, realizace a zpracování výsledků průzkumů, které jsou uvedeny v Příloze č. 1.

k) Po skončení realizace jednotlivých Služeb je Dodavatel povinen vypracovat analytickou zprávu o průběhu plnění svých závazků, ve které souhrnně uvede výsledky vyplývající z realizovaného průzkumu. Analytická zpráva musí být předána Objednateli k posouzení   
a akceptaci poskytnutého plnění ve lhůtě stanovené v příslušné objednávce. Analytická zpráva ze strany Objednatele bude sloužit jako podklad pro fakturaci poskytnutých Služeb dle dílčí objednávky.

i) Každá analytická zpráva musí obsahovat zejména tyto údaje:

- označení Dodavatele a Objednatele;

- číslo příslušné Dílčí smlouvy a číslo Smlouvy, ke které se analytická zpráva váže;

- přesnou specifikaci poskytnutých Služeb, a to zejména;

* úvod;
* cíle studie;
* metodiku výzkumu včetně dotazovaných nástrojů (metoda sběru dat, struktura vzorku respondentů a jeho výběr, organizace sběru dat, analýza dat, grafické a tabulkové znázornění aj.),
* textovou a analytickou část,
* doporučení pro další komunikační kroky Objednatele,
* závěr.

- prohlášení Dodavatele, že poskytnuté Služby jsou poskytnuty úplně, v požadované kvalitě   
a bez jakýchkoli vad;

- datum analytické zprávy;

- cenový rozpočet a celkovou cenu poskytnuté Služby;

- jména osob, které předávají a přebírají analytickou zprávu.

Analytická zpráva bude předložena 1x v tištěné podobě a 1x v elektronické podobě ve formátu \*.doc nebo \*.docx a \*.pdf vč. dat provedené kontroly (videonahrávka, audionahrávka či jiné). Pokud je analytická zpráva nedostačující, Dodavatel na základě podnětů ze strany Objednatele tuto analytickou zprávu doplní o informace nebo údaje, které bude Objednatel požadovat. Výsledky průzkumu budou osobně prezentovány pověřenou osobou Dodavatele v sídle Objednatele.

Výsledky osobní prezentace průzkumu a analytická zpráva bude podléhat schválení pověřenou osobou Objednatele uvedenou v Článku XI. odst. 14. této Smlouvy.

j) Veškerá korespondence ohledně plnění závazků dle této Smlouvy bude probíhat elektronickou poštou mezi osobami pověřenými za Objednatele i Dodavatele k jednání ve věci plnění Smlouvy dle Článku X. odst. 14. této Smlouvy. Objednatelem potvrzené dodací listy budou sloužit jako podklad k fakturaci příslušné dodávky Služby Dodavatelem.

1. Závazky Objednatele:
2. Objednatel se zavazuje poskytovat Dodavateli potřebnou součinnost tak, aby nebylo ohroženo nebo znemožněno Dodavateli řádné plnění jeho závazků dle této Smlouvy; ustanovení § 2591 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této Smlouvy nepoužije.
3. Objednatel se zavazuje předávat Dodavateli dohodnutým způsobem a formou, ve sjednaných lhůtách a v určeném místě výzvy k plnění, požadavky, informace a podklady nezbytné pro úspěšné splnění závazků Dodavatele plynoucích z této Smlouvy a z Dílčích smluv.
4. Objednatel se zavazuje poskytnuté Služby převzít a zaplatit za něj Dodavateli dohodnutou cenu.

3. Objednatel si vyhrazuje v souladu s ustanovením § 100 odst. (2) ZZVZ právo na změnu Dodavatele v průběhu plnění Smlouvy, a to v případě, kdy Dodavatel nebude schopen nadále poskytovat sjednané Služby v rozsahu této smlouvy včetně zásahu vyšší moci a Objednatel ukončí s Dodavatelem Smlouvu některým ze způsobů uvedených v čl. IX. této Smlouvy.

**Článek III.**

**Cena, fakturační a platební podmínky**

1. Cena za poskytování Služeb dle Článků I. a II. této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran, a to na základě cenové nabídky učiněné Dodavatelem v rámci nabídky k veřejné zakázce   
   č. 2000309.
2. Celková limitní cena za veškeré poskytnuté Služby dle této Smlouvy činí **4 000 000 Kč (slovy: čtyři milióny korun českých) bez DPH**. Objednatel není vázán povinností objednat a odebrat v době účinnosti Smlouvy plnění v celé výši tohoto celkového limitu. Bude-li ke dni zdanitelného plnění Dodavatel plátcem DPH, bude k fakturované ceně Dodavatelem účtována DPH v zákonem stanovené výši platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Ceny jednotlivých typů průzkumů jsou stanoveny jako ceny jednotkové bez DPH a jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. Celková cena za průzkumy poskytnuté Dodavatelem Objednateli na základě každé Dílčí smlouvy je stanovena jako násobek počtu požadovaných průzkumů   
   a příslušné jednotkové ceny dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
4. Jednotkové ceny v sobě zahrnují veškeré náklady Dodavatele potřebné k zajištění průzkumu   
   a poskytnutí Služeb dle této Smlouvy v požadovaném rozsahu, místě, čase a v personálním obsazení, zejména mzdové a technické náklady, náklady na pojištění, cestovní a další náklady nutné k profesionálnímu zajištění plnění této Smlouvy.
5. Dodavatel není oprávněn požadovat na Objednateli poskytnutí zálohy k zajištění plnění svých závazků dle této Smlouvy. Celková limitní cena bez DPH dle odstavce 2. tohoto Článku   
   i jednotkové ceny jednotlivých metod průzkumů bez DPH dle odstavce 3 tohoto Článku jsou stanoveny jako pevné a nepřekročitelné.
6. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena bezhotovostně na základě daňových dokladů – faktur **(dále jen „faktura“)** zasílaných Dodavatelem do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví Smlouvy vždy po úplném splnění poskytnuté Služby dle příslušné Dílčí smlouvy. Fakturováno bude pouze Dodavatelem skutečně   
   a řádně provedená, dokončená a Objednatelem objednaná a převzatá plnění, která Objednatel akceptoval převzetím a podpisem analytické zprávy.
7. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb.,   
   o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a další náležitosti dané zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 Občanského zákoníku**.** Objednatel obdrží vždy fakturu v elektronické podobě. Jednotlivé faktury bude Dodavatel zasílat pověřeným osobám Objednatele, resp. některé z pověřených osob uvedených v Článku   
   X. odst. 14. písm. a) této Smlouvy.
8. Přílohou každé faktury bude/budou kopie analytické zprávy prokazující úplné poskytnutí Služeb dle Čl. I a II této Smlouvy.
9. Neprokázáním splnění fakturovaných Služeb ze strany Dodavatele zaniká Dodavateli právo na úhradu fakturované částky. V případě prokázání pouze částečného splnění závazku Dodavatele bude Dodavateli uhrazena Objednatelem pouze částka v prokázané výši.
10. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti každé faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
11. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu dle této Smlouvy. V průvodním dopisu k vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.
12. Dodavatel je povinen uvádět číslo této Smlouvy a příslušné Dílčí smlouvy na všech fakturách,   
    v dodacích listech, v dokumentaci i v dalších písemnostech a v korespondenci vztahující se k plnění závazků dle Smlouvy.
13. Zaplacením faktury se rozumí odepsání celé fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.

**Článek IV.**

**Místo a doba plnění**

1. Místem plnění závazků Dodavatele dle této Smlouvy je Česká republika. Místem převzetí   
   a akceptace poskytnutých služeb dle Článku I. a II. této Smlouvy je sídlo Objednatele, a to: Orlická 2020/4, Praha 3.
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy ve lhůtách stanovených v příslušných Dílčích smlouvách. Poskytnuté Služby dle této Smlouvy budou Dodavatelem realizovány v období maximálně **dvaceti čtyř (24)** **kalendářních měsíců** ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu uvedeného v Článku III. odst. 2. této Smlouvy ve výši **4 000 000 Kč (slovy: čtyři milióny korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve.

**Článek V.**

**Splnění závazku a odpovědnost za vady**

1. Dodavatel se zavazuje při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, s maximální odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou.
2. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, které lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření očekávat.
3. Služby poskytnuté Dodavatelem podle Článku I. a II. Smlouvy budou považovány za předané Objednateli potvrzením analytické zprávy Objednatelem. Dnem převzetí splněného závazku Objednatelem je datum podpisu či datum potvrzení analytické zprávy pověřenou osobou Objednatele.
4. Dodavatel odpovídá za to, že veškerá plnění včetně jejich výstupů poskytnutá Objednateli dle Článku I. a II. této Smlouvy budou mít vlastnosti výslovně vymíněné touto Smlouvou nebo obvyklé a že je Objednatel bude moci použít podle jejich povahy a účelu dle této Smlouvy. Dodavatel odpovídá i za to, že jím poskytnutá plnění nebudou mít žádné vady, a to včetně právních vad.
5. Objednatel je povinen vytknout Dodavateli vady poskytnutých plnění dle této Smlouvy písemně, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději ve lhůtě do šesti (6) měsíců ode dne převzetí poskytnutých Služeb, tj. potvrzení analytické zprávy Objednatelem. V oznámení   
   o vadném plnění je Objednatel povinen podrobně popsat zjištěnou vadu a sdělit Dodavateli způsob požadovaného odstranění zjištěné vady a určit dobu pro odstranění vady. Oznámení   
   o vadném plnění zašle Objednatel osobě pověřené k jednání za Dodavatele uvedené v Článku   
   X. odst. 14. písm. b) této Smlouvy.
6. Do odstranění vady není Objednatel povinen platit Dodavateli část ceny, přiměřené jeho právu na slevu.
7. Neodstraní-li Dodavatel vady ve stanovené době či oznámí-li Objednateli, že vady neodstraní, bude vadné plnění považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel může od Smlouvy odstoupit. Neoznámí-li Objednatel vady plnění včas, pozbývá právo od Smlouvy odstoupit.
8. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevylučuje nárok na náhradu škody, která z vady vznikla.

**Článek VI.**

**Odpovědnost za škodu a smluvní sankce**

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám. Dodavatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění dle Smlouvy provádí prostřednictvím poddodavatele.
2. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná   
   a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci zavázané Smluvní strany, které zavázaná Smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou   
   a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana. Ustanovení § 2914, věta druhá Občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá zavázaná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností zavázané Smluvní strany podle této Smlouvy.
4. Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě nezprostí.
5. Smluvní strana, která porušila svoji právní povinnost ze Smlouvy nebo Smluvní strana, která s přihlédnutím ke všem okolnostem může a má vědět, že poruší svoji povinnost ze Smlouvy, je povinna oznámit druhé Smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění svých závazků a informovat ji o jejich důsledcích. Oznámení musí být podáno písemně a bez zbytečného odkladu poté, kdy se zavázaná Smluvní strana   
   o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Jestliže zavázaná Smluvní strana tuto povinnost nesplní nebo oprávněné straně není oznámení včas doručeno, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
6. Smluvní strany se dohodly, že v případě:
   1. porušení kterékoliv smluvní povinnosti Dodavatele stanovené v Článku II. odst. 1. této Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **15 000 Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých)**, a to za každý jednotlivý případ porušení smluvního ujednání;
   2. prodlení Poskytovatele v termínu poskytování Služeb dle příslušné Dílčí smlouvy nebo prodlení v termínu předání analytické zprávy dle Článku II. odst. 1. písm. k) je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých)** za každý den prodlení objednaných Služeb.

7. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury může Dodavatel vyúčtovat Objednateli **úrok z prodlení ve výši 0,02 %** **(slovy: dvě setiny procenta)** z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.

8. V případě porušení kterékoliv z povinností kteroukoliv Smluvní stranou při ochraně informací dle Článku VII. této Smlouvy sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši **100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých)** za každý jednotlivý případ porušení.

9. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody.

**Článek VII.**

**Ochrana informací**

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření Smlouvy všechny informace týkající se specifických výrobních postupů, know-how, strategických plánů a záměrů Smluvních stran jako důvěrné ve smyslu § 1730 Občanského zákoníku.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle Smlouvy se vztahuje na Smluvní strany, na jejich zaměstnance, pomocníky i na všechny třetí osoby, které některá ze Smluvních stran přizve podle Smlouvy nebo s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými informacemi jinak seznámí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Dodavatel se zavazuje bezodkladně informovat Objednatele o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit nebo ovlivnit jeho objektivnost nebo nezávislost při plnění závazků dle této Smlouvy.
5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
6. informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé, nebo
7. informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle Smlouvy, nebo
8. informace, které byly Smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, nebo
9. informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
10. Smluvní strany neoznačily při jednání o uzavření této Smlouvy žádné informace, data nebo údaje, které by měly mít charakter obchodního tajemství ve smyslu ustanovení   
    § 504 Občanského zákoníku a které by podle této Smlouvy podléhaly jeho ochraně.
11. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinnosti Smluvních stran sjednaných v tomto článku. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace Smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění Smlouvy. Poskytnutí informací v souladu s citovaným zákonem nelze považovat za porušení povinnosti ochrany informací dle tohoto článku. Za porušení povinnosti ochrany informací nelze též považovat uveřejnění této Smlouvy v souvislosti s plněním zákonné uveřejňovací povinnosti Objednatele dle Článku X. této Smlouvy.
12. S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů, se Smluvní strany zavazují učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci závazků dle této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých, osobních údajích, o nichž se dozvěděly při plnění předmětu této Smlouvy. Za porušení tohoto závazku mlčenlivosti a zákonné povinnosti ochrany osobních údajů se považuje i využití těchto údajů a dat pro vlastní prospěch kterékoliv Smluvní strany, prospěch třetí osoby nebo pro jiné účely. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.

9. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po úplném splnění svých závazků dle této Smlouvy.

**Článek VIII.**

**Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy**

1. Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou**, a to na dobu **dvaceti čtyř (24) kalendářních měsíců** ode dne nabytí účinnosti Smlouvy nebo do **vyčerpání finančního limitu 4 000 000 Kč (slovy: čtyři milióny korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, účinnosti nabývá dnem následujícím po dni, ve kterém byla Smlouva uveřejněna prostřednictvím registru smluv ve smyslu Článku X. této Smlouvy.
3. Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Každá ze Smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva (2) měsíce a začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Uplynutím výpovědní doby závazky dle Článku I. až III. Smlouvy zanikají, nestanoví-li Smlouva v určitých případech jinak.
5. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Objednatel může rovněž odstoupit od Smlouvy v případě, že Dodavatel nebude schopen poskytovat Objednateli plnění v rozsahu této Smlouvy z titulu insolvence a prohlášení konkurzu na jeho majetek nebo ztratí-li Dodavatel schopnost dostát svým závazkům ze Smlouvy vlivem zásahu vyšší moci
6. Pro účel této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:
7. opakované prodlení Dodavatele (více než 2x) v poskytování Služeb oproti termínu uvedenému v Dílčí smlouvě o více než čtrnáct (14) kalendářních dnů, nebo
8. opakované (více než 2x) nekvalitní plnění ze strany Dodavatele, a to v případě, byla-li za strany Objednatele uplatněna u Dodavatele oprávněná a Dodavatelem uznaná reklamace poskytnutého plnění;
9. nepravdivé prohlášení Dodavatele o jeho způsobilosti plnění v celém rozsahu dle této Smlouvy, které Dodavatel přiložil ke své nabídce k předmětné veřejné zakázce;
10. prodlení Objednatele s kteroukoliv platbou faktury nebo její části o více než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury, nebo
11. porušení povinností Dodavatele dle Článku V. odst. 4. této Smlouvy.

7. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Dodavatel není schopen splnit své závazky dle Článku. I. a II. této Smlouvy. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Dodavatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.

8. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno do sídla druhé Smluvní strany. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

9. Zánikem závazků plynoucích z této Smlouvy dohodou, výpovědí ani odstoupením od Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat v platnosti po zániku výše citovaných závazků. Ukončení Smlouvy způsoby dle tohoto článku se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění závazků nebo ujednání o způsobu řešení sporů.

**Článek IX.**

**Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv   
   a o registru smluv (zákon o registru smluv) tuto Smlouvu včetně všech Dílčích smluv s hodnotou plnění vyšší než 50 000 Kč bez DPH jakož i všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv. Uveřejněním Smlouvy dle tohoto odstavce se rozumí vložení elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy, Dílčí smlouvy nebo případných dohod v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat podle § 5 odst. (5) zákona o registru smluv do registru smluv.
2. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly na všech částech Smlouvy, které budou pro účely jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv znečitelněny. Zároveň výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou znečitelněných ustanovení v souladu se zákonem, bude uveřejněno úplné znění Smlouvy nebo Dílčí smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu (plné znění včetně příloh) zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Dodavatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Dodavatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich písemně informovat Objednatele. Postup uvedený v tomto odstavci se Smluvní strany zavazují dodržovat   
   i v případě uzavření a uveřejňování Dílčích smluv nebo jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
4. Dodavatel si je plně vědom zákonné povinnosti Objednatele uveřejnit na svém profilu zadavatele tuto Smlouvu a jednotlivé Dílčí smlouvy (celé znění i s přílohami) včetně všech jejich případných dodatků. Povinnost uveřejnění Smlouvy a Dílčích smluv je Objednateli uložena § 219 ZZVZ   
   a zároveň i vnitřním předpisem Objednatele, na základě kterého je Objednatel povinen uveřejňovat veškeré smlouvy či objednávky, jejichž hodnota plnění je rovna nebo přesáhne 50 000 Kč bez DPH.
5. Profilem zadavatele je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého Objednatel jako veřejný zadavatel dle ZZVZ uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup.

**Článek X.**

**Závěrečná ustanovení**

* 1. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
  2. Smluvní strany se dohodly na tom, že ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku se nepoužije, resp. vylučují možnost přijetí návrhu Smlouvy s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od textu nabídky.
  3. Veškerá případná ústní i písemná ujednání Smluvních stran, uskutečněná v souvislosti s přípravou či procesem uzavírání této Smlouvy pozbývají uzavřením této Smlouvy účinnosti a relevantní jsou nadále jen ujednání, obsažená v této Smlouvě, v jejích přílohách a v případných písemných dodatcích.
  4. Žádný závazek dle této Smlouvy není fixním závazkem podle ustanovení § 1980 Občanského zákoníku.
  5. V souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku Smluvní strany převzaly nebezpečí změny okolností.
  6. Ustanovení § 2093 Občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
  7. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po oboustranné dohodě Smluvních stran na celém obsahu její změny či doplnění, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku podle tohoto odstavce se nevyžaduje pouze v případě změny identifikačních údajů Smluvních stran uvedených v záhlaví Smlouvy nebo v případě změny pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů uvedených v odstavci 14. tohoto článku. Tyto změny mohou být činěny písemným oznámením, zaslaným příslušné Smluvní straně prostřednictvím datové schránky uvedené v záhlaví Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po vzniku takové změny.
  8. Jakákoliv ústní ujednání, týkající se plnění této Smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma Smluvními stranami, jsou právně neúčinná.
  9. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
  10. Nadpisy jednotlivých článků Smlouvy mají pouze orientační charakter a v žádném případě nebudou sloužit resp. napomáhat výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy.
  11. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
  12. V případě vzniku sporů vyplývajících ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují k jejich řešení smírnou cestou formou jednání svých zástupců. V případě, že jednáním Smluvních stran nebude dosaženo dohody smírnou cestou do třiceti (30) kalendářních dnů, budou tyto spory postoupeny k rozhodnutí věcně a místně příslušným obecným soudům v České republice.
  13. Veškerá korespondence mezi Smluvními stranami bude činěna písemně, není-li Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu s potvrzeným přijetím zprávy, a to na adresy pověřených osob dle odstavce 14. tohoto článku. V případě doručování listovních zásilek platí, že zásilka se považuje za doručenou pátým (5.) dnem od jejího podání u poskytovatele poštovních služeb. V případě zasílání korespondence elektronickou cestou se zaručeným elektronickým podpisem považuje dokument za doručený okamžikem jeho odeslání.
  14. K jednání ve věci plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy jsou pověřeni:
  15. za Objednatele: xxx, tel.:xxx, e-mail: [xxx](mailto:karel.kostal@vzp.cz)

1. za Dodavatele: xxx, tel.: xxx, e-mail: [xxx](mailto:hundl@ppmfactum.cz)
   1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy, a to:
2. Příloha č. 1 – Specifikace typu průzkumů
3. Příloha č. 2 – Tabulka jednotkových cen
   1. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení Smlouvy stvrzují svými podpisy. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů **(dále jen „ZSVD“)**. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel podepíše Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem  ve smyslu § 6 odst. (2) ZSVD; Objednatel Smlouvu podepíše v souladu s § (5) ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.

V Praze dne V Praze dne

Všeobecná zdravotní pojišťovna ppm factum research s.r.o.

České republiky

……………………………….. …………………………………

**Ing. Zdeněk Kabátek**  **Jindřich Ullrich**

ředitel jednatel

**Příloha č. 1 – Specifikace typu průzkumů**

Požadované typy průzkumů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Průzkum „Kvantitativní“:** | **Průzkum „Kvalitativní“:** | **Průzkum „Pasivní metody“** |
| PAPI | Diskuzní skupiny (Focus groups) | Social listening |
| CAPI | Hloubkové rozhovory | Desk research |
| CATI |  |  |
| CAWI |  |  |
| CAMI |  |  |

1. **Kvantitativní průzkum trhu**

Kvantitativní výzkum je ve společenských vědách metoda standardizovaného vědeckého výzkumu, která popisuje zkoumanou skutečnost pomocí proměnných, které lze vyjádřit čísly. Výsledky jsou zpracovány pomocí statistických metod. Základem je vytvořený dotazník, který se předloží přiměřenému počtu vhodně vybraných respondentů. Na jejich počtu a výběru, ale i na návratnosti dotazníků pak závisí reprezentativnost a relevance výsledků/závěrů.

|  |  |
| --- | --- |
| **PAPI – OSOBNÍ DOTAZOVÁNÍ S PAPÍROVÝM DOTAZNÍKEM** | |
| **Stručný popis:** | Dotazování v domácnostech či na veřejných místech prostřednictvím papírového dotazníku – metoda využívající osobního kontaktu. Dotazování za pomocí vyškoleného tazatele, přímé oslovení široké veřejnosti. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+; n = 1000, b) Obecná populace 18+; n = 500, c) Lékaři; n = 100, d) Viděli reklamu na VZP; n = 250, e) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; n = 100 |
| **Délka dotazování:** | cca 30 - 60 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn na základě kvótního výběru/rozpisu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu. |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |
|  | |
| **CAPI – OSOBNÍ DOTAZOVÁNÍ S NOTEBOOKEM/TABLETEM** | |
| **Stručný popis:** | Dotazování v domácnostech či na veřejných místech prostřednictvím notebooků nebo tabletů – metoda využívající osobního kontaktu. Dotazování za pomocí vyškoleného tazatele, přímé oslovení široké veřejnosti. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy, atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+ ; n = 1000, b) Obecná populace 18+; n = 500, c) Lékaři; n = 100, d) Viděli reklamu na VZP; n = 250, e) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; n = 100 |
| **Délka dotazování:** | cca 30 - 60 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn na základě kvótního výběru/rozpisu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu. |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |

|  |  |
| --- | --- |
| **CATI – TELEFONICKÉ DOTAZOVÁNÍ** | |
| **Stručný popis:** | Dotazování v domácnostech**,** prováděno po telefonu. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy, atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+; n = 1000, b) Obecná populace 18+; n = 500, c) Lékaři; n = 100, d) Viděli reklamu na VZP; n = 250, e) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; n = 100 |
| **Délka dotazování:** | cca 10 - 25 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn na základě kvótního výběru/rozpisu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAWI – INTERNETOVÉ DOTAZOVÁNÍ** | |
| **Stručný popis:** | Dotazování v domácnostech prostřednictvím interaktivního webového dotazníku, který realizátor výzkumu vytvoří na internetu. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy, atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+ ; n = 1000, b) Obecná populace 18+; n = 500, c) Lékaři; n = 100, d) Viděli reklamu na VZP; n = 250, e) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; n = 100 |
| **Délka dotazování:** | cca 30 - 60 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn na základě kvótního výběru/rozpisu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMI – Mobilní výzkum** | |
| **Stručný popis:** | Dotazování respondentů prostřednictvím sms. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, odbavování klientů, vývoj komunikace atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+; n = 5000, b) Obecná populace 18+; n = 1000 |
| **Délka dotazování:** | cca 5 - 10 min. |
| **Výběr respondentů:** | Výběr respondentů bude proveden ze strany zadavatele. Zadavatel přímo dodá seznam respondentů, včetně mobilního kontaktu. |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 4 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |

**Dodavatel poskytne:**

Na základě objednávky Objednatele pro každý jednotlivý průzkum:

* návrh dotazníku
* návrh rekrutačního dotazníku
* sběr dat
* analýzu dat a vypracování reportů v Powerpoint (osobní prezentace a elektronická verze).

**Základním výstupem všech výsledků bude analytická zpráva, která bude obsahovat:**

* úvod
* cíle studie
* metodiku výzkumu včetně dotazovacích nástrojů (metoda sběru dat, struktura vzorku respondentů a jeho výběr, organizace sběru dat, analýzu dat, grafické a tabulkové znázornění aj.)
* textovou a analytickou část
* doporučení pro další komunikační kroky zadavatele
* závěr.

Dodavatel vždy vypracuje celkový a dílčí reporty dle požadavků zadavatele uvedené v dílčí objednávce. Analytická zpráva bude předložena 1x v tištěné podobě a 1x v elektronické formě ve formátu \*.doc nebo \*.docx a \*.pdf, vč. dat provedené kontroly (videonahrávka, audionahrávka či jiné). Pokud bude závěrečný report nedostačující, dodavatel na základě podnětů ze strany zadavatele tento závěrečný report doplní o informace nebo údaje, které bude zadavatel požadovat. Výsledky průzkumu budou osobně prezentovány pověřenou osobou dodavatele v sídle VZP ČR.

Výsledky osobní prezentace průzkumu a závěrečný report bude podléhat schválení pověřenou osobou Objednatele.

1. **Kvalitativní průzkum trhu**

Kvalitativní výzkum bude zaměřen na to, jak jednotlivci a skupiny nahlížejí a chápou konkrétní témata, která jsou předmětem dotazu. V tomto výzkumu nebude užito statistických metod a technik, jako při kvantitativním výzkumu. V kvalitativním výzkumu se využije podrobný popis každodenních situací. Budou upřednostňovány otevřené a nestrukturované výzkumné plány, analýza bude vycházet z velkého množství informací o malém počtu jedinců. Úkolem kvalitativního výzkumu je vytvoření holistického obrazu zkoumaného předmětu, zachycení toho, jak účastníci procesů situace interpretují a zachycení interpretací těchto interpretací.

|  |  |
| --- | --- |
| **SKUPINOVÁ DISKUSE** | |
| **Stručný popis:** | Řízená diskuze menší cílové skupiny lidí, kdy se všichni účastníci vyjadřují a reagují na dané téma. Diskuze jsou vedené školeným odborníkem, který má snahu prozkoumat postoje a názory cílové skupiny debatujících lidí. Cílem výzkumu je kvalitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy, atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18+; vzorek 2x10, b) Lékaři; vzorek 2x10, c) Využívají benefity VZP; vzorek 2x10, d) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; vzorek 2x10 |
| **Délka dotazování:** | 90 – 120 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |
| **Kontrola:** | Videonahrávka každé skupinové diskuse. |

|  |  |
| --- | --- |
| **HLOUBKOVÉ ROZHOVORY** | |
| **Stručný popis:** | Řízená diskuze mezi tazatelem a respondentem, který vyjadřuje a reaguje na dané téma. Diskuze je vedená školeným odborníkem, který má snahu prozkoumat postoje a názory respondenta. Cílem výzkumu je kvalitativně popsat postoje široké veřejnosti k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VZP ČR. Tato metoda je vhodná pro analýzy v oblasti financí, zdravotní péče a v jiných oblastech, kde by jinak respondent mohl mít zábrany hovořit o svých záležitostech veřejně. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy, atp. |
| **Cílová skupina/počet respondentů:** | Varianty: a) Obecná populace 18 +, vzorek cca 12, b) Lékaři, vzorek cca 12, c) Využívají benefity VZP, vzorek cca 12, d) Nespecifikované skupiny pro určité požadavky; vzorek cca 12 |
| **Délka dotazování:** | Cca 45 - 60 min. |
| **Výběr respondentů:** | Uskutečněn na základě vhodného mixu zohledňující reprezentativitu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu |
| **Lokalita:** | Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR. |
| **Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:** | Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky. |
| **Kontrola:** | Hloubkové rozhovory s respondenty budou kontrolovány na základě audionahrávek/videonahrávek. |

**Dodavatel poskytne:**

Na základě objednávky zadavatel pro každý jednotlivý průzkum:

* návrh scénáře rozhovoru
* návrh rekrutačního dotazníku
* realizace diskuzní skupiny
* provedení záznamu včetně zabezpečení online přenosu na internetu
* analýza dat a vypracování reportů v Powerpoint (osobní prezentace a elektronická verze).

**Základním výstupem všech výsledků bude analytická zpráva, která bude obsahovat:**

* úvod
* cíle studie
* metodiku výzkumu včetně dotazovacích nástrojů (metoda sběru dat, struktura vzorku respondentů a jeho výběr, organizace sběru dat aj.)
* textovou a analytickou část
* doporučení pro další komunikační kroky zadavatele
* závěr.

Dodavatel vždy vypracuje celkový a dílčí reporty dle požadavků zadavatele uvedené v dílčí objednávce. Analytická zpráva bude předložena 1x v tištěné podobě a 1x v elektronické formě ve formátu \*.doc nebo \*.docx a \*.pdf, vč. dat provedené kontroly (videonahrávka, audionahrávka či jiné). Pokud bude závěrečný report nedostačující, dodavatel na základě podnětů ze strany zadavatele tento závěrečný report doplní o informace nebo údaje, které bude zadavatel požadovat. Výsledky průzkumu budou osobně prezentovány pověřenou osobou dodavatele v sídle VZP ČR.

Výsledky osobní prezentace průzkumu a závěrečný report bude podléhat schválení pověřenou osobou zadavatele.

1. **Průzkum „Pasivní metody“**

**Social listening**

Metody „Social listening“ dokážou monitorovat veškerou komunikaci na internetu k dané značce, produktu či výrobci a následně odlišit pozitivně a negativně naladěné komentáře. Reakce jsou sesbírány nejen ze sociálních sítí, ale i z množství diskusních fór, skupin a internetových stránek. Optimální je využívaní Social listeningu a sledování toho, co se o značce říká, dlouhodobě a v kombinaci s dalšími metodami tradičního výzkumu, jako je například měření spokojenosti, loajality a Customer Experience. Jedná se o měsíční monitoring pro zadavatele.

**Desk research**

Desk research - analýza sekundárních dat je přístup, který je založen na zpracování již existujících dat. Tyto data mohou mít podobu odborných publikací, zpráv z médií, výstupů z výzkumných projektů, formálních i neformálních dokumentů a databází státních a nestátních organizací, výročních zpráv atp. Desk research je nezbytným krokem na počátku každého výzkumného projektu, neboť umožňuje získání základních znalostí o zkoumané problematice a zpřesnění designu výzkumu. Cena bude uvedena za člověkohodinu.

**Dodavatel poskytne:**

Na základě objednávky zadavatele pro každý jednotlivý průzkum:

* návrh scénáře realizace průzkumu, včetně specifikace sběru dat
* realizace sběru dat
* analýza dat a vypracování reportů v Powerpoint (osobní prezentace a elektronická verze).

**Základním výstupem všech výsledků bude analytická zpráva, která bude obsahovat:**

* úvod
* cíle studie
* metodiku výzkumu
* textovou a analytickou část
* doporučení pro další komunikační kroky zadavatele
* závěr.

Dodavatel vždy vypracuje celkový a dílčí reporty dle požadavků zadavatele uvedené v dílčí objednávce. Analytická zpráva bude předložena 1x v tištěné podobě a 1x v elektronické formě ve formátu \*.doc nebo \*.docx a \*.pdf, vč. dat provedené kontroly (videonahrávka, audionahrávka či jiné). Pokud bude závěrečný report nedostačující, dodavatel na základě podnětů ze strany zadavatele tento závěrečný report doplní o informace nebo údaje, které bude zadavatel požadovat. Výsledky průzkumu budou osobně prezentovány pověřenou osobou dodavatele v sídle VZP ČR.

Výsledky osobní prezentace průzkumu a závěrečný report bude podléhat schválení pověřenou osobou zadavatele.

**Příloha č. 2 – Tabulka jednotkových cen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Metoda** | **Cílová skupina** | **Vzorek** | **Cena za položku v Kč bez DPH** |
| **PAPI** | **Obecná populace 18+** | **n=1000** | **220 000,00** |
| **Obecná populace 18+** | **n=500** | **100 000,00** |
| **Lékaři** | **n=100** | **65 000,00** |
| **Viděli reklamu na VZP** | **n=250** | **75 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **n=100** | **80 000,00** |
| **CAPI** | **Obecná populace 18+** | **n=1000** | **280 000,00** |
| **Obecná populace 18+** | **n=500** | **135 000,00** |
| **Lékaři** | **n=100** | **75 000,00** |
| **Viděli reklamu na VZP** | **n=250** | **85 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **n=100** | **85 000,00** |
| **CATI** | **Obecná populace 18+** | **n=1000** | **180 000,00** |
| **Obecná populace 18+** | **n=500** | **95 000,00** |
| **Lékaři** | **n=100** | **79 000,00** |
| **Viděli reklamu na VZP** | **n=250** | **83 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **n=100** | **85 000,00** |
| **CAWI** | **Obecná populace 18+** | **n=1000** | **140 000,00** |
| **Obecná populace 18+** | **n=500** | **60 000,00** |
| **Lékaři** | **n=100** | **65 000,00** |
| **Viděli reklamu na VZP** | **n=250** | **45 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **n=100** | **85 000,00** |
| **CAMI** | **Obecná populace 18+** | **n=5000** | **120 000,00** |
| **Obecná populace 18+** | **n=1000** | **110 000,00** |
| **Skupinová diskuze (Focus Groups)** | **Obecná populace 18+** | **2x10** | **80 000,00** |
| **Lékaři** | **2x10** | **150 000,00** |
| **Využívají benefity VZP** | **2x10** | **80 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **2x10** | **95 000,00** |
| **Hloubkové rozhovory** | **Obecná populace 18+** | **12** | **25 000,00** |
| **Lékaři** | **12** | **48 000,00** |
| **Využívají benefity VZP** | **12** | **25 000,00** |
| **Nespecifikované skupiny pro určité požadavky** | **12** | **45 000,00** |
| **Social listening** | **Obecná populace 18+, celá ČR** | **A\*** | **30 000,00** |
| **Desk research** | **Obecná populace 18+, celá ČR** | **B\*** | **5 000,00** |

A\* Cena bude uvedena za měsíční monitoring

B\* Cena bude uvedena za člověkohodinu

V Praze dne …………………………………………….

ppm factum research s.r.o.

Jindřich Ullrich, jednatel