

Smlouva o zajištění průzkumu trhu

Smluvní strany:

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4

zástupce: Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel

IČ: 47114321

DIČ: CZ47114321

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

jako „**Objednatel**“ na straně jedné

a

MediaCall, s.r.o.

se sídlem: Špitálská 885/2a, 190 00 Praha 9

zástupce: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, jednatel

IČ: 24198013

DIČ: CZ24198013

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 187826

jako „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

tuto

Smlouvu o zajištění průzkumu trhu

(dále jen „smlouva“):

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele provést pro Objednatele průzkum trhu na téma: „**Důvody přeregistrace k jiné zdravotní pojišťovně**“ (dále jen jako „průzkum trhu“) a vyhotovit a předat Objednateli závěrečnou zprávu o průzkumu trhu (dále jen jako „závěrečná zpráva“), to vše ve specifikaci dle této smlouvy a její přílohy č. 1. Dále je předmětem této smlouvy závazek objednatel uhradit Poskytovateli sjednanou cenu.

II. Průzkum trhu

1. Poskytovatel je povinen realizovat průzkum trhu ve dnech od 14.3.2022 do 28.3.2022 (dále jen jako „doba průzkumu“). Specifikace průzkumu trhu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Každý tazatel provádějící telefonické oslovení s dotazy musí být předem vyškolen Poskytovatelem. Objednatel zajistí a dodá k proškolení materiály a odsouhlasí call script (scénář hovoru) dodaný Poskytovatelem.
2. Průzkum trhu bude probíhat formou telefonických oslovení s obsahem dle call scriptu odsouhlaseného Objednatelem. Poskytovatel je povinen o každém uskutečněném telefonickém hovoru pořídit a uchovat pro Objednatele jeho úplný zvukový záznam (nahrávku). Na tuto skutečnost musí být respondenti v každém hovoru upozorněni. Zhovitel je povinen předat Objednateli nahrávky všech uskutečněných hovorů v rámci průzkumu trhu.
3. Poskytovatel je povinen v době průzkumu provést minimálně 3.267 nahrávaných hovorů, kdy každý hovor bude trvat dvě až tři minuty a bude odpovídat požadavkům uvedeným v této smlouvě a její příloze č. 1. Pro účely této smlouvy a plnění Poskytovatele se za uskutečněné hovory považují pouze

ty hovory, u kterých Poskytovatel předá Objednateli nahrávku hovoru a které budou trvat dvě až tři minuty.

4. Poskytovatel je povinen každý pracovní den v průběhu průzkumu trhu zasílat Objednateli na emailovou adresu kontaktní osoby Objednatele denní statistiky a reporty za předchozí pracovní den, a to na základě jednotlivých bodů call scriptu (telefonní číslo; dovoláno / nedovoláno; délka hovoru; souhlas s hovorem; důvod změny ZP; zpětný kontakt ano / ne; atd.). Zároveň je Poskytovatel povinen vždy umožnit Objednateli zabezpečený přístup k nahrávkám hovorů nahraných během předchozího pracovního dne.
5. Poskytovatel je povinen zajistit v době průzkumu telefonní linku pro zpětně volající, kde se jim každý pracovní den od 8:00 do 17:00 hodin věnovat přiřazený vyškolený tazatel zhotovitele.

III. Závěrečná zpráva

1. Poskytovatel je povinen vyhotovit pro Objednatele konečnou zprávu, která musí obsahovat:
 - a) Sumarizace dat dle čl. II., odst. 4 smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen předat Objednateli závěrečnou zprávu nejpozději do 31.3.2022. Předání závěrečné zprávy bude Objednatelem potvrzeno podpisem předávacího protokolu dle přílohy č. 3 této smlouvy, který připraví Poskytovatel.
3. Objednatel je povinen závěrečnou zprávu zkontrolovat a nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího převzetí závěrečnou zprávu Poskytovateli buď odsouhlasit, nebo vytknout její vady, vždy na email kontaktní osoby Poskytovatele.
4. V případě vytknutí vad konečné zprávy je Poskytovatel povinen konečnou zprávu nejpozději do 3 pracovních dnů opravit tak, aby splňovala požadavky dle odstavce 1 tohoto článku.

IV. Další povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je při plnění této smlouvy povinen jednat s odbornou péčí s vynaložením svých nejlepších odborných znalostí a schopností a s důrazem na ochranu oprávněných zájmů Objednatele a jeho klientů.
2. Poskytovatel je povinen bezodkladně vyrozumět Objednatele o veškerých okolnostech, které by mohly ovlivnit plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen řídit se pokyny Objednatele, přičemž v případě pochybností je povinen písemně vyzvat Objednatele k udělení pokynu. Poskytovatel se dále zavazuje Objednatele bez zbytečného odkladu písemně upozornit na nevhodnost jeho pokynů pro řádné splnění. Jinak Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou nevhodným pokynem Objednatele.
4. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení závěrečné zprávy bezodkladně vymazat veškeré osobní údaje a další informace podléhající utajení (obchodní tajemství), které získal na základě plnění této smlouvy.

V. Cena a platební podmínky

1. Cena za veškerá plnění Poskytovatele dle této smlouvy činí částku ve výši 98.000,- Kč (slovy: devadesát osm tisíc korun českých) bez DPH. K ceně bez DPH bude připočteno DPH dle platných a účinných právních předpisů.
2. Cena dle předchozího odstavce je cenou pevnou, konečnou a nepřekročitelnou, ve které jsou zohledněny veškeré úkony a náklady Poskytovatele se splněním této smlouvy.
3. Cena bude Objednatelem zaplacená jednorázově na základě daňového dokladu/faktury (dále jen „Faktura“). Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle platného a účinného zákona o dani z přidané hodnoty nebo faktury dle platného a účinného zákona o účetnictví. Ve Faktuře musí být odkaz na tuto smlouvu a její přílohou musí být kopie Objednatelem vystavené akceptace závěrečné zprávy.

4. Poskytovatel je oprávněn vystavit Fakturu až po odsouhlasení závěrečné zprávy Objednatelem. Splatnost Faktury bude 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Bude-li na Faktuře uvedená kratší doba splatnosti, použije se doba splatnosti uvedená v této smlouvě. Má se za to, že lhůta splatnosti byla dodržena, pokud bude odměna poukázána Poskytovateli v den splatnosti odepsána z účtu Objednatele.
5. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě třiceti (30) dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné Faktury Objednateli.
6. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých by hrozilo, že Objednatel může ručit za nezaplacenou daň z přidané hodnoty Poskytovatelem podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele. Taková úhrada se považuje za řádné uhrazení plnění dle této smlouvy.
7. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku za Objednatelem, či tuto smlouvu nebo její část jen s předchozím výslovným písemným souhlasem Objednatele. Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Objednatelem.
8. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat úroky z prodlení v zákonné výši.

VI. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací Objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely plnění této smlouvy poskytnout.
2. Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které
 - (a) tvoří obchodní tajemství Objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele), nebo se týkají činnosti Objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů, nebo
 - (b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (např. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel), nebo
 - (c) jsou součástí informačního systému objednatel, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 22 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo
 - (d) nebudou Objednatelem označeny jako veřejné, nebo
 - (e) by v případě jejich prozrazení poškodily, nebo mohly Objednatele poškodit,a které nejsou veřejně dostupné.
3. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy, při čemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů,
 - b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele.
4. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.

5. Smluvní strany zároveň s touto smlouvou uzavírají také smlouvu o ochraně osobních údajů.

VII. Sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením nebo ukončením průzkumu trhu v termínech dle čl. II odst. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou specifikaci průzkumu trhu dle přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč za každé porušené specifikum definované v příloze č. 1 této smlouvy.
3. V případě prodlení Poskytovatele s předáním či opravou konečné zprávy dle čl. III odst. 2 resp. 4 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
4. V případě, že Poskytovatel nepředá do tří kalendářních dnů od ukončení průzkumu trhu v souhrnu počet nahrávek hovorů dle čl. II odst. 3, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každých započatých 100 nepředaných nahrávek hovorů.
5. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností v čl. IV. této smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
6. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností v čl. V. této smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
7. Úhrada smluvních pokut nemá vliv na možnost požadovat náhradu škody v plné výši. Smluvní pokuty jsou splatné na účet oprávněné smluvní strany, a to do 14 dnů od doručení výzvy k jejich úhradě povinné straně.
8. Objednatel je výslovně oprávněn započíst pohledávku na úhradu smluvní pokuty oproti pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny plnění.

VIII. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, do jejího splnění.
2. Objednatel má právo s okamžitou účinností písemně odstoupit od této smlouvy v případě, kdy:
 - a) Poskytovatel bude v prodlení s plněním některé ze svých povinností dle této smlouvy,
 - b) Poskytovatel neprovede sjednané plnění řádně,
 - c) vůči Poskytovateli bude zahájeno insolvenční řízení.
3. Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady újmy, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osobou Objednatele je: xxxxxxxxxxxxxxxx tel.: xxxxxxxxxxxx, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2. Kontaktní osobou Poskytovatele je: xxxxxxxxxxxxxxxx tel.: xxxxxxxxxxxx, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
3. Práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy se řídí výhradně českým právem. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této smlouvy budou řešeny nejprve smírně. Nebude-li takto dosaženo řešení, je k rozhodování sporů z této smlouvy příslušný obecný soud Objednatele.
4. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti smluvních stran dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Pokud se za trvání této smlouvy kterákoliv strana

vzdá svého práva z ní vyplývajícího nebo jej nevykoná, bude takové vzdání se nebo jeho nevykonání aplikováno pouze na ten konkrétní případ, pro který bylo učiněno a nebude nahlíženo jako vzdání se téhož práva v budoucnu.

5. Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.
6. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána elektronickými podpisy, přičemž obě strany obdrží její elektronický originál. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Výjimkou je pouze jednostranná změna kontaktních osob dle článku IX. odst. 1 a 2 této smlouvy. Změna těchto osob je účinná doručením oznámení o změně kontaktní osoby druhé smluvní straně. Všechny v této smlouvě uvedené přílohy jsou její nedílnou součástí.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti uveřejněním v registru smluv.
8. 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.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace průzkumu trhu
Příloha č. 2	Smlouva o zpracování osobních údajů
Příloha č. 3	Protokol o převzetí plnění

.....
Ing. Radovan Kouřil,
generální ředitel

**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví**

.....
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
jednatel

MediaCall, s.r.o.