







# Smlouva o zajištění marketingových průzkumů

## Smluvní strany:

Obchodní název: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna  
se sídlem: Jeremenkova 11, 703 00 Ostrava-Vítkovice  
zastoupena: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel  
IČO: 47672234  
bankovní spojení:   
č. ú.:   
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl A.XIV,  
vločka 545

(dále jen „objednatel“)

a

Obchodní název: RESPOND & CO, s.r.o.  
se sídlem: Hladnovská 1255/23, Ostrava-Slezská Ostrava PSČ 710 00  
zastoupena: Ing. Ondrej Gažík, jednatel  
IČO: 60777656  
bankovní spojení:   
č. ú.:   
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíle C, vložce  
6696

(dále jen „zhotovitel“)

## I.

### Základní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu uzavírají dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje pro objednatele provést marketingové průzkumy trhu, a to:
  - 1.1. metodou Telefonického dotazování na minimálním vzorku 1000 respondentů – min. 1 x ročně, možná témata jsou uvedena v tabulce č. 1,
  - 1.2. metodou Face to face na minimálním vzorku 1000 respondentů – min. 1 x ročně, možná témata jsou uvedena v tabulce č. 1,
  - 1.3. metodou Focus Group – min. 1 x ročně - možná témata jsou uvedena v tabulce č. 1.

tabulka č. 1

Témata	Metody průzkumu		
	1.1 Telefonické dotazování	1.2 Face to face	1.3 Focus Group
A	Znalost produktu "Získej pojištění, získáš bonus" u stávajících klientů ČPZP	Analýza nabídky konkurenčních zdravotních pojišťoven	Skupinová diskuze na téma zavedení nadstandardní lékařské péče
B	Spokojenost klientů ČPZP s nabídkou preventivních programů	Spokojenost klientů s pobočkovou sítí	Skupinová diskuze – reklamní TV spot ČPZP
C	Analýza důvodů vedoucích ke změně zdravotní pojišťovny	Znalost brandu ČPZP	skupinová diskuze - využití E-přepážky mezi klienty ČPZP
D	a další..	a další..	a další..

2. Podrobněji je předmět této smlouvy vymezen v příloze č. 1 , která je její nedílnou součástí.
3. Jednotlivé průzkumy budou zadávány objednatelem samostatně formou písemných objednávek, které budou vzestupně číslovány a přiloženy ke smlouvě. Vzor objednávky tvoří přílohu č. 3 této smlouvy. Konkrétní téma bude objednatelem upřesněno dle potřeby.
4. Objednatel si vyhrazuje právo nezadat všechny průzkumy uvedené výše. Pokud průzkum nebude zadán, nemůže se zhotovitel domáhat zadání.

## III.

### Cena

1. Cena je stanovena dohodou smluvních stran jako cena nejvýše přípustná:
  - 1.1. Cena za 1 průzkum metodou Telefonického dotazování

bez DPH 160.000,- Kč

DPH 21% 33.440,- Kč

s DPH 193.600,- Kč

1.2. Cena za jeden průzkum metodou Face to Face

bez DPH 230.000,- Kč

DPH 21% 48.300,- Kč

s DPH 278.300,- Kč

1.3. Cena za jeden průzkum metodou Focus Group

bez DPH 45.000,- Kč

DPH 21% 9.450,- Kč

s DPH 54.450,- Kč

1.4. Cena celkem (součet cen 1.1., 1.2. a 1.3.)

bez DPH 435.000,- Kč

DPH 21% 91.350,- Kč

s DPH 526.350,- Kč

2. Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy.
3. Cena plnění této smlouvy za celé období její platnosti nesmí přesáhnout částku 2.000.000 Kč bez DPH.

#### IV.

##### Platební podmínky

1. Zhotovitel je oprávněn účtovat cenu na základě účetního dokladu (ve smlouvě dále jen faktury) rozdělenou na 2 poloviny. První polovina bude uhrazena před zahájením samotného průzkumu, druhá polovina po předání příslušné analýzy (dílčího plnění).
2. Lhůta splatnosti faktur je 14 dnů od doručení.
3. Faktura bude, mj., obsahovat náležitosti stanovené platnými právními předpisy. Kromě náležitostí stanovených právními předpisy musí faktura obsahovat i tyto údaje:
  - 3.1 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - 3.2 vlastnoruční podpis a kontaktní telefon osoby, která fakturu vystavila.
4. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Druhá smluvní strana provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li objednatel vadnou fakturu druhé smluvní straně, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury.
5. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu.

## V.

### **Odpovědnost za vady a škody**

Zhotovitel odpovídá za případné vady plnění a vzniklé škody v rozsahu platné právní úpravy.

## VI.

### **Sankce**

1. V případě, že nebude faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. Zhotovitel je povinen zaplatit objednateli za nedodržení termínů plnění jednotlivých dílčích plnění smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny dílčího plnění za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní pokuty a úroky z prodlení se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze uplatnit samostatně.

## VII.

### **Platnost smlouvy**

Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31. 12. 2017.

## VIII.

### **Závěrečná ustanovení**

1. Ustanovení smlouvy lze měnit pouze písemnými dodatky vzestupně číslovanými a odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
2. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že se všemi ustanoveními smlouvy souhlasí a že smlouva byla sepsána dobrovolně, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
4. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze smluvních stran odmítne či jinak převzetí písemnosti znemožní.
5. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o předmětu smlouvy a s ním spojených informací.
6. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, přičemž každá strana obdrží dvě.
7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

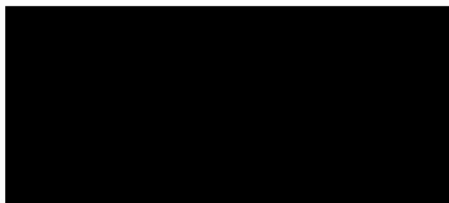
8. Přílohy smlouvy:

příloha č. 1 - Popis jednotlivých metod průzkumů

příloha č. 2 – Smlouva o zpracování osobních údajů

příloha č. 3 – Vzor objednávky pro zadání jednotlivých průzkumů trhu

V Ostravě dne 3. 3. 2014

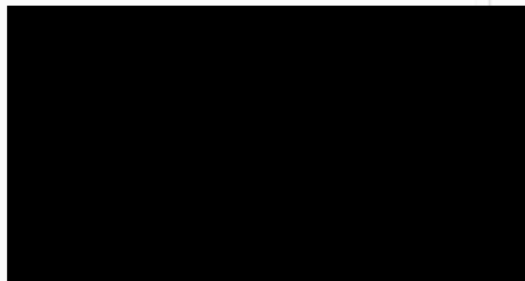


JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.

generální ředitel

České průmyslové zdravotní pojišťovny

V Ostravě dne 3. 3. 2014



Ing. Ondřej Gažík

jednatel

RESPOND & CO, s.r.o.

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů ze dne 3.3.2014 -  
„Popis jednotlivých metod průzkumů“

## **1) Metoda Telefonického dotazování**

### **1. Obsahová náplň průzkumu:**

- A. Znalost produktu "Získej pojištěnce, získáš bonus" u stávajících klientů ČPZP
- B. Spokojenost klientů ČPZP s nabídkou preventivních programů
- C. Analýza důvodů vedoucích ke změně zdravotní pojišťovny
- D. a další

### **2. Cílové skupiny:**

- klienti ČPZP

### **3. Harmonogram:**

- 1 x ročně,
- Časová náročnost jednoho průzkumu: 25 dnů

### **4. Metodika:**

- telefonické dotazování na základě dodané databáze
- velikost výběrového soboru/počet respondentů: 1000
- počet otázek v dotazníku: 10

## **2) Metoda Face to Face**

### **1. Obsahová náplň průzkumu:**

- A. Analýza nabídky konkurenčních zdravotních pojišťoven
- B. Spokojenost klientů s pobočkovou sítí
- C. Znalost brandu ČPZP
- D. a další

### **2. Cílové skupiny:**

klienti ČPZP, potenciální klienti ČPZP, konkurenční zdravotní pojišťovny (sběr dat u klientů konkurence)

### **3. Harmonogram:**

- 1 x ročně
- Časová náročnost jednoho průzkumu: 40 dnů

#### 4. Metodika:

- osobní dotazování metodou face to face
- velikost výběrového souboru/počet respondentů: 1000
- počet otázek v dotazníku: 20
- působnost: celá ČR

### 3) Metoda Focus Group

formou skupinového rozhovoru metodou focus group ve specializované místnosti za účasti objednatele dle předem určených časových intervalů“.

#### 1. Obsahová náplň průzkumu:

- A. skupinová diskuze na téma zavedení nadstandardní lékařské péče
- B. skupinová diskuze – reklamní TV spot ČPZP
- C. skupinová diskuze - využití E-přepážky mezi klienty ČPZP
- D. a další..

#### 2. Cílové skupiny:

- klienti ČPZP, potenciaální klienti ČPZP, lékaři, apod.

#### 3. Harmonogram:

- 1 x ročně

#### 4. Metodika:

- osobní dotazování metodou skupinové diskuse Focus group
- velikost výběrového souboru/počet respondentů: 1skupina =8-12 respondentů
- moderátor průzkumu
- místo dotazování: Ostrava, Praha

V Ostravě dne 3. 3. 2014

.....

JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.

generální ředitel

České průmyslové zdravotní pojišťovny

V Ostravě dne 3. 3. 2014

Ing. Ondřej Gažík

jednatel

RESPOND & CO, s.r.o.

Příloha č. 2: Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů ze dne 3.3.2014 – „Smlouva o zpracování osobních údajů“

## SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### Smluvní strany:

Obchodní název: **Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**  
se sídlem: Jeremenkova 11, 703 00 Ostrava-Vítkovice  
zastoupena: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel  
IČO: 47672234  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
č. ú.: [REDAKCE]  
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl A.XIV, vložka 545

(dále jen „Správce“)

a

Obchodní název: **RESPOND & CO, s.r.o.**  
se sídlem: Hladnovská 1255/23, Ostrava-Slezská Ostrava, PSČ 710 00  
zastoupena: Ing. Ondřej Gažík, jednatel  
IČO: 60777656  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
č. ú.: [REDAKCE]  
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíle C, vložce 6696

(dále jen „Zpracovatel“)

*(Zpracovatel a Správce jsou dále taktéž označováni společně jako „Smluvní strany“ nebo jednotlivě jako „Smluvní strana“)*

VZHLEDEM k tomu, že dne 3.3 2014 uzavřel Zpracovatel se Správce Smlouvu o zajištění marketingových průzkumů, na jejímž základě Zpracovatel zpracovává osobní údaje pojištěnců Správce, rozhodly se Smluvní strany uzavřít v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen **Zákon**), následující **Smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „Smlouva“)**:

### I.

#### Předmět Smlouvy

Předmětem této smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů po dobu účinnosti této Smlouvy v souladu se Zákonem. Zpracovatel bude zpracovávat pro Správce osobní údaje



v rozsahu stanoveném v čl. II této Smlouvy, k nimž získá Zpracovatel přístup na základě Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů uzavřené mezi smluvními stranami dne 3.3.2014.

## II.

### Zpracování údajů

1. Správce opravňuje Zpracovatele po dobu účinnosti Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů ke zpracování osobních údajů pojištěnců Správce v souvislosti s plněním povinností dle Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů v následujícím rozsahu:
  - a. jméno
  - b. příjmení
  - c. titul
  - d. údaje o adrese.
2. Zpracovatel bude zpracovávat výše uvedené osobní údaje pojištěnců Správce za účelem potisku obálek adresou pojištěnců (adresátů zásilky) v rámci poskytování služeb dle Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů.

## III.

### Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy.
2. Správce se zavazuje poskytnout Zpracovateli součinnost nezbytnou pro plnění této Smlouvy a zajistit všechny technicko-organizační podmínky, které jsou nezbytně nutné pro plnění předmětu této Smlouvy. Správce je zejména povinen v případě, že pro plnění povinností Zpracovatele dle této Smlouvy jsou nutné jakékoli písemné podklady, předat tyto podklady Zpracovateli bez zbytečného odkladu poté, co o to bude Zpracovatelem požádán.
3. Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu legislativních změn, rozhodnutí státního orgánu atp.) k nutnosti změny dohodnutých pravidel při plnění předmětu této Smlouvy, zavazuje se Správce neprodleně o této skutečnosti Zpracovatele informovat. Smluvní strany jsou povinny v takovém případě zahájit jednání o změně této Smlouvy.
4. Zpracovatel je povinen postupovat při plnění dle této Smlouvy v souladu se Zákonem, s odbornou péčí, řídit se pokyny Správce a jednat v souladu se zájmy Správce.
5. Zpracovatel se zavazuje:
  - a) zpracovávat pouze osobní údaje v podobě přesně tak, jak je získá od Správce;
  - b) zpracovávat pouze osobní údaje odpovídající stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu;
  - c) zpracovávat osobní údaje v souladu s účelem, ke kterému byly shromážděny;
  - d) zpracovávat osobní údaje pouze otevřeně;
  - e) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;

- f) uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování.
6. Zpracovatel se zavazuje zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Mezi taková opatření patří zejména: přesně stanovená pravidla pro zaměstnance při nakládání s dokumenty obsahujícími osobní údaje pojištěnců, zajištění místností a počítačů s databázemi v sídle Zpracovatele proti vniknutí třetích osob, tzn., že do těchto místností budou mít přístup pouze osoby oprávněné Správcem nebo Zpracovatelem, závazek mlčenlivosti osob zabývajících se u Správce a Zpracovatele zpracováním osobních údajů, a povinnost neobnovitelně smazat datové soubory po zpracování.
  7. Zpracovatel odpovídá za své zaměstnance, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji u Zpracovatele a jsou povinni v souladu se Zákonem zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Zpracovatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany jeho zaměstnanců.
  8. Zpracovatel je povinen včas oznámit Správci všechny problémy, které by mohly bránit řádnému poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy.
  9. V případě porušení závazků vyplývajících z ustanovení tohoto článku je Zpracovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to do 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Tímto ustanovením není dotčena povinnost k náhradě škody, a to včetně škody přesahující smluvní pokutu.

## V.

### Trvání a zánik Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího řádného podpisu oběma Smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu trvání Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů, a to do 31.12.2017. Ukončení Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů z jakéhokoliv důvodu má za následek automatické skončení této Smlouvy ke dni, ke kterému skončí Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů, nebude-li Smluvními stranami písemně sjednáno jinak.
2. Tuto smlouvu lze také ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku Smlouvy je Zpracovatel povinen provést likvidaci osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této Smlouvy.

## VI.

### Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně v této Smlouvě neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Veškeré změny této Smlouvy je možné provést pouze formou očíslovaných písemných dodatků, které se po jejich podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
3. Pokud by se z jakéhokoli důvodu jakékoli ujednání této Smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ujednání nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ujednání, pokud z povahy tohoto ujednání nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ujednání nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Pokud se jakékoli ujednání této Smlouvy stane neplatným nebo nevymahatelným, zahájí Smluvní strany jednání za účelem nové úpravy vzájemných vztahů tak, aby byl zachován původní záměr Smlouvy.
4. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, přičemž každá Smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.

V Ostravě dne 3. 3. 2014

.....  
[Redacted]  
Za správce  
JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.  
generální ředitel  
České průmyslové zdravotní pojišťovny  
[Redacted]

V Ostravě dne 3. 3. 2014

[Redacted]  
Ing. Ondřej Gažík  
jednatel  
RESPOND & CO, s.r.o.

Příloha č. 3: Smlouvy o zajištění marketingových průzkumů ze dne 3.3.2014 –  
„Vzor objednávky pro zadání jednotlivých průzkumů trhu“

objednávka číslo:

ze dne:

**OBJEDNÁVKA**

**Objednatel:**

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna  
Jeremenkova 11703 00  
703 00 Ostrava-Vítkovice  
IČO: 47672234  
Zápis v OR vedeném KS v Ostravě, oddíl AXIV, vložka  
545

**Zhotovitel:**


RESPOND & CO, s.r.o.  
Hladnovská 1255/23  
710 00 Ostrava-Slezská Ostrava  
IČO: 60777656  
Zápis v OR vedeném KS v Ostravě, oddíle C, vložce  
6696

**Na základě smlouvy o zajištění marketingových průzkumů ze dne 3. 3. 2014 objednááme  
provedení marketingového průzkumu trhu:**

- Metoda
- Obsahová náplň průzkumu
- Cílové skupiny
- Harmonogram
- Metodika

Celková cena:

Objednatel není plátcem DPH  
Na faktuře uvádějte číslo objednávky

Kontaktní osoba:	bank. spojení: 	IČ: 47672234	schválil: Ing. Ondřej Malý ředitel pro marketing Razítko, podpis:
------------------	---	-----------------	--