

**Prováděcí smlouva č. CTU/2023\_0056  
o poskytování služeb technicko-ekonomické a regulační podpory**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:

**1. Česká republika – Český telekomunikační úřad**

Se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 - Vysočany  
Adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025  
ID datové schránky: a9qaats  
Bankovní spojení: ČNB Praha  
Číslo účtu: 725001/0710  
IČO: 701 06 975  
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)  
Jejímž jménem jedná: Ing. Marek Ebert, předseda Rady ČTÚ

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

**2. IstroAnalytica Advisory s.r.o.**

Se sídlem: Kýčerského 2964/5, 811 05 Bratislava – Staré Mesto, SR  
Zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, vložka č. 150894/B  
Bankovní spojení: Tatra banka, a.s.  
Číslo účtu: SK87 1100 0000 0029 4710 0759, BIC (SWIFT): TATRSK BX  
IČO (SR): 534 57 528  
DIČ (SR): SK2121430157  
Jejímž jménem jedná: Mgr. Peter Helexa, jednatel

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé.

**Preambule**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v návaznosti na rámcovou dohodu č. CTU/2022\_045 o poskytování služeb technicko-ekonomické a regulační podpory, uzavřenou mezi smluvními stranami dne 15. září 2022 (dále jen „rámcová dohoda“) na část 2 veřejné zakázky s názvem „Analytické služby (technickoekonomická a regulační podpora)“.
2. Účelem této smlouvy je zajištění realizace části veřejné zakázky, resp. úprava podmínek týkajících se poskytování služeb technicko-ekonomické a regulační podpory na základě požadavku objednatele.

**Článek 1  
Předmět smlouvy**

Předmětem této smlouvy je na straně jedné závazek poskytovatele poskytovat za podmínek stanovených v této smlouvě, příp. v rámcové dohodě, objednateli služby specifikované v čl. 2 této smlouvy, a na straně druhé závazek objednatele za řádně a včas poskytnuté služby zaplatit poskytovateli odměnu v souladu se sjednanou cenou služeb poskytovatele.

## **Článek 2 Specifikace plnění**

Poskytovatel se zavazuje pro objednatele vypracovat studii o preferencích a spokojenosti spotřebitelů s ohledem na využívání mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v zákaznickém sektoru domácností. Rozsah plnění pozůstává z následujících oblastí realizace:

1. návrh struktury studie,
2. návrh struktury a obsahu spotřebitelského průzkumu, který poskytovatel pro zajištění vstupních dat pro studii provede (rámcová definice obsahu a rozsahu průzkumu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy,
3. detailní diskuse a validace dotazníku pro spotřebitelský průzkum s objednatelem, např. formou workshopu,
4. realizace spotřebitelského průzkumu dle bodů 2 a 3 výše,
5. zpracování zprávy o výsledcích spotřebitelského průzkumu dle bodu 4 výše,
6. vypracování studie dle bodu 1 výše s využitím výsledků spotřebitelského průzkumu ve formátu MS Word a Adobe PDF, a
7. vypracování sumarizační prezentace závěrů studie pro účely odborné a mediální komunikace.

## **Článek 3 Místo plnění**

Místem poskytování služeb je sídlo objednatele, nebude-li pro konkrétní případ dohodnuto smluvními stranami.

## **Článek 4 Doba plnění**

1. Poskytovatel je povinen poskytnout služby dle této smlouvy nejpozději do 29. září 2023.
2. V případě prodlení objednatele s poskytnutím spolupůsobení nutného ke splnění závazku poskytovatele budou sjednané termíny plnění prodlouženy o dobu prodlení objednatele.

## **Článek 5 Povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) poskytovat služby na odborné úrovni, v požadované kvalitě, formě, rozsahu, v souladu s touto smlouvou, resp. rámcovou dohodou, a obecně závaznými právními předpisy, řádně a včas,
  - b) poskytovat služby tak, aby budoval a udržoval dobré jméno objednatele, přitom je povinen jednat čestně a svědomitě,
  - c) bez zbytečného odkladu písemně informovat objednatele o ohrožení splnění této smlouvy (zejména jejího předmětu a doby trvání), přičemž poskytovatel je současně povinen učinit veškeré neodkladné úkony tak, aby objednatel neutrpěl na svých právech nebo oprávněných zájmech, z této smlouvy plynoucích, žádnou újmu,
  - d) bez zbytečného odkladu písemně informovat objednatele o veškerých skutečnostech souvisejících s poskytováním služeb a poučit objednatele o jeho oprávněných nárocích a lhůtách, v nichž je třeba je uplatňovat, i o jeho povinnostech vyplývajících z právních a jiných předpisů,

- e) aktivně projednávat s objednatelem okolnosti poskytování služeb, postup poskytování služeb, informovat o jejich průběžných výsledcích a průběžně konzultovat své návrhy a doporučení,
- f) nahradit objednateli veškerou škodu, která mu vznikne při realizaci této smlouvy v případě, že poskytované služby se ukážou být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s touto smlouvou či s právními předpisy,
- g) chránit a prosazovat oprávněné zájmy objednatele a dodržovat pokyny objednatele, případně upozornit na jejich nevhodnost, neúčelnost nebo rozpor s obecně závaznými právními předpisy,
- h) zajistit, aby se na plnění předmětu této smlouvy podíleli pouze členové realizačního týmu, jejichž seznam tvoří přílohu č. 1 rámcové dohody, kteří mají dostatečné odborné předpoklady, a využít k plnění předmětu této smlouvy pouze poddodavatele, jejichž identifikační údaje předložil objednateli v návaznosti na oznámení o výběru dodavatele, nebo které objednateli identifikoval před zahájením plnění dané části předmětu této smlouvy těmito poddodavateli; toto neplatí v případě realizace spotřebitelského průzkumu dle bodu 4 článku 2 a zpracování zprávy o výsledcích spotřebitelského průzkumu dle bodu 5 článku 2, které budou realizovány ve spolupráci s externím partnerem poskytovatele,
- i) v případě potřeby změny člena realizačního týmu tuto provést toliko s písemným souhlasem objednatele, přičemž objednatel tento souhlas neudělí v případě, že by po takové změně realizační tým kumulativně nesplňoval požadavky objednatele na realizační tým poskytovatele dle požadavků v rámci zadávacího řízení na uzavření rámcové dohody,
- j) poskytovat služby dle potřeby objednatele i v jazyce anglickém a v nutných případech rovněž mimo pracovní dny, a to bez nároku na zvýšení ceny služeb,
- k) poskytovat služby po celou dobu plnění předmětu této smlouvy tak tak, aby byla zaručena nestrannost poskytovatele a nedocházelo ke střetu zájmů. Střetem zájmů by byla situace, kdy by poskytovatel, resp. jeho případný poddodavatel/poddodavatelé podnikali v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, resp. provozovali rozhlasové a/nebo televizní vysílání podle § 2 odst. 1 písm. c), e) a f) a § 3 odst. 1 zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo poskytovali své poradenské služby, jejichž předmět má souvislost s předmětem plnění této smlouvy, resp. rámcové dohody, subjektům podnikajícím, resp. provozujícím činnost podle citovaných právních předpisů, a to i v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení (viz odst. 1 Preambule rámcové dohody). V případě, že dojde k situaci, kdy nebude zaručena nestrannost poskytovatele, nebo vznikne předpoklad, že by mohlo dojít ke střetu zájmů, je poskytovatel povinen bezodkladně tyto skutečnosti oznámit objednateli.

## 2. Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout poskytovateli spolupůsobení nutné pro splnění této smlouvy, zejména mu bude v případě požadavku průběžně zprostředkovávat aktuální a úplné informace dostupné mu z jeho činnosti, které věcně souvisejí s předmětem plnění, a poskytne mu potřebné materiály, kterými disponuje a které mohou ovlivnit plnění závazků poskytovatele,
- b) zajistit spolupráci příslušných zaměstnanců objednatele či osob spjatých s objednatelem,
- c) průběžně informovat poskytovatele o svých návrzích, doporučeních a přijatých rozhodnutích.

## **Článek 6 Předání a převzetí plnění**

1. Plnění dle čl. 2 této smlouvy bude objednateli poskytnuto v elektronické podobě na e-mailovou adresu pověřené osoby objednatele podle čl. 11 odst. 1 této smlouvy. Výstupy budou předány ve formátech MS Office (Word a Excel) a Adobe PDF v českém jazyce. Poskytnutí plnění bude potvrzeno podpisem akceptačního protokolu pověřenou osobou objednatele.
2. Plnění dle odstavce 1 tohoto článku bude pověřenou osobou objednatele akceptováno do 15 dnů ode dne jeho předání či poskytnutí, v opačném případě objednatel ve stejné lhůtě písemně vytkne poskytovateli případné vady plnění, pro které odmítne plnění akceptovat a stanoví poskytovateli lhůtu ke zjednání nápravy. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit vady plnění na své náklady tak, aby objednateli předal plnění řádně.
3. Nebude-li akceptační protokol ze strany objednatele předán poskytovateli v odstavci 2 tohoto článku uvedeném nebo dohodnutém termínu, má se za to, že objednatel nemá k předanému plnění výhrady. Tím není dotčena povinnost objednatele akceptační protokol potvrdit (podepsat).
4. Akceptace, příp. její odmítnutí, budou provedeny formou akceptačního protokolu, jehož obsahem bude:
  - identifikace požadavku objednatele,
  - přesná specifikace poskytnutého plnění,
  - skutečná časová náročnost plnění,
  - identifikace a podpisy pověřených osob objednatele a poskytovatele.
5. Návrh akceptačního protokolu předloží poskytovatel po poskytnutí plnění.
6. Vlastnické právo k jednotlivým výstupům plnění, mohou-li být předmětem vlastnického práva, nabývá objednatel okamžikem potvrzení (podpisu) příslušného akceptačního protokolu.

## **Článek 7 Cena**

1. Cena za plnění podle této smlouvy je sjednána ve výši 1.313.400 Kč bez DPH.
2. Cena za plnění podle odstavce 1 tohoto článku je cenou konečnou a nepřekročitelnou.
3. K cenám za plnění bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle platných právních předpisů k datu uskutečnění zdanitelného plnění, je-li poskytovatel plátcem DPH.

## **Článek 8 Platební podmínky**

1. Cena za plnění je splatná na základě faktury vystavené poskytovatelem po potvrzení akceptačního protokolu objednatel.
2. Faktura musí obsahovat přesnou specifikaci předmětu plnění (poskytnuté služby), číslo této smlouvy a náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku.
3. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti podle předchozího odstavce nebo platných právních předpisů, popř. bude obsahovat jiné chyby či nedostatky, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli k doplnění či opravě. V takovém případě začne objednateli běžet nová lhůta splatnosti faktury doručením opravené faktury objednateli.
4. Splatnost řádně vystavených faktur činí 21 dnů ode dne doručení objednateli. Faktura vystavená v prosinci bude předána objednateli nejpozději do desátého dne v uvedeném

měsíci, nebude-li dohodnuto jinak. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února.

5. Platební povinnosti objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
6. Veškeré platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na faktuře budou v této měně.

## **Článek 9 Odpovědnost za škodu a pojištění**

1. Objednatel odpovídá za řádné, odborné a včasné poskytnutí služeb a za škodu, kterou objednateli způsobil v souvislosti s poskytováním příslušných služeb. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou objednateli i tehdy, byla-li škoda způsobena v souvislosti s poskytováním příslušných služeb některým z členů jeho realizačního týmu.
2. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Za okolnost vylučující odpovědnost se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli příslušné smluvní strany včetně vyšší moci ve smyslu čl. 15 této smlouvy. Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná smluvní strana s plněním smluvní povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná smluvní strana povinna překonat, povinnosti k náhradě škody nezprostí.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
6. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
7. Poskytovatel je povinen mít sjednanou a udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu/škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, a to minimálně ve výši pojistného plnění 5.000.000 Kč na jednu pojistnou událost (dále jen „pojištění“). Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto odstavce a že nedojde ke snížení výše pojistného plnění pod částku uvedenou v první větě tohoto odstavce.
8. V případě zániku pojištění je poskytovatel povinen o této skutečnosti neprodleně informovat objednatele a ve lhůtě 3 pracovních dnů od zániku pojištění uzavřít pojistnou smlouvu v souladu s výše uvedeným limitem pojistného plnění. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen kdykoli předložit příslušné doklady dokládající splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci.

## **Článek 10 Povinnost mlčenlivosti, důvěrnost informací**

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním služeb objednateli podle této smlouvy. Povinnost poskytovatele zachovávat mlčenlivost dle věty první tohoto odstavce trvá i po skončení

platnosti této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, jež se budou podílet na poskytování příslušných služeb (ať již jako členové realizačního týmu, nebo poddodavatelé), byly zavázány mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako on sám.

2. Poskytovatel se zavazuje, že informace a poznatky získané při plnění této smlouvy a jednotlivých dílčích závazků, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti, nebude využívat při poskytování služeb jiným klientům. Tím není dotčena možnost poskytovatele uvádět činnost dle této smlouvy jako svou referenci ve svých nabídkách v zákonem stanoveném rozsahu, popř. v rozsahu stanoveném objednatel.
3. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou členové jeho realizačního týmu či jiní zaměstnanci poskytovatele do styku s osobními údaji ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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), a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož aby i jinak neporušili obecné nařízení o ochraně osobních údajů a zákon o ochraně osobních údajů. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, které budou spadat pod uvedené předpisy o ochraně osobních údajů, zavazují uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů dle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a dle čl. 28 bod 3 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, jejíž podstatné náležitosti byly uvedeny v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení právních předpisů z jeho strany.
4. Poskytovatel se zavazuje uhradit objednateli či třetí straně, kterou porušením povinnosti mlčenlivosti nebo jiné své povinnosti v tomto článku uvedené poškodí, veškeré škody tímto porušením způsobené. Povinnosti poskytovatele vyplývající z ustanovení příslušných právních předpisů o ochraně utajovaných informací nejsou ustanoveními tohoto článku dotčeny.

## **Článek 11 Pověřené osoby**

1. Poskytovatel bude dostávat pokyny k jednotlivým úkonům výhradně od osoby k tomu pověřené objednatel, a to [REDAKCE]:  
[REDAKCE] Objednatel je oprávněn změnit takto určenou pověřenou osobu, je však povinen takovou změnu vždy bezodkladně písemně oznámit poskytovateli.
2. Pověřená osoba objednatele je oprávněna zadávat, konkretizovat a upřesňovat požadavky na poskytnutí služeb.
3. Osobu pověřenou jednat za poskytovatele je [REDAKCE],  
[REDAKCE] Poskytovatel je oprávněn změnit takto určenou pověřenou osobu, je však povinen takovou změnu vždy bezodkladně písemně oznámit objednateli.
4. Pověřené osoby jsou dále oprávněny jednat o plnění předmětu této smlouvy, postupech poskytování služeb, účastnit se pracovních porad a konzultací v průběhu trvání této smlouvy, kontrolovat plnění poskytnuté na základě této smlouvy a předkládat návrhy na úpravu nebo doplnění této smlouvy.

## **Článek 12 Práva k duševnímu vlastnictví**

1. Budou-li mít některá plnění poskytovatele charakter autorského díla, tzn. že budou chráněny autorskými právy podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon),



ve znění pozdějších předpisů, poskytuje poskytovatel objednateli časově a územně neomezenou, nevýhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití těchto plnění, nebude-li dohodnuto jinak.

2. Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu bez omezení, včetně práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného. Objednatel je oprávněn dílo použít pro své potřeby, jakož i dílo poskytnout k použití jakékoli třetí osobě. Objednatel je dále oprávněn předat tato plnění i jejich části třetí osobě za účelem provádění změn nebo doplnění i jako podklad pro vypracování dalších výstupů.
3. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy. Cena za takovou licenci je zahrnuta ve sjednané ceně plnění dle čl. 7 této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že na jednotlivých plněních podle této smlouvy nebudou váznout jakákoliv práva duševního vlastnictví, z nichž by plynula objednateli jakákoliv povinnost, zejména povinnost k peněžité platbě či platbám. Pokud by poskytovatel porušil povinnost zmíněnou v předchozí větě, zavazuje se kromě případné úhrady škody též k tomu, že veškeré povinnosti plynoucí z uvedeného duševního vlastnictví sám splní, a veškeré požadavky vznesené vůči objednateli vyřídí s žadatelem (třetí stranou) přímo sám.
5. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.

### **Článek 13 Poddodavatelé**

1. Pokud poskytovatel prokázal v zadávacím řízení, na jehož základě byla uzavřena tato smlouva, splnění části kvalifikace prostřednictvím poddodavatele, musí tento poddodavatel plnit tu část jednotlivé služby, jež prokazoval za poskytovatele. Jakákoliv změna tohoto poddodavatele poskytovatele je možná pouze z vážných důvodů a za předpokladu doložení příslušné části kvalifikace obdobným způsobem novým poddodavatelem a po předchozím písemném souhlasu objednatele. Obdobně tomu bude v případě, že poskytovatel ve své nabídce uvedl, že část veřejné zakázky bude plněna poddodavatelem.
2. V případě, že je předmět plnění či jakákoliv jeho část plněna prostřednictvím poddodavatele, je poskytovatel zavázán, jako by plnil sám.

### **Článek 14 Sankční ujednání**

1. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky bez DPH.
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s řádným poskytnutím plnění ve sjednaném rozsahu a termínu zaplatí poskytovatel v každém jednotlivém případě objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení některé z povinností poskytovatele vyplývajících z čl. 5 odst. 1 písm. h) a i) této smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý případ porušení povinnosti.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení některé z povinností poskytovatele vyplývajících z čl. 5 odst. 1 písm. k) této smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000 Kč, a to za každý případ porušení povinnosti.

5. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení některé z povinností poskytovatele vyplývajících z čl. 10 této smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000 Kč za každý případ porušení povinnosti.
6. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy poskytovatel obdrží písemnou výzvu k její úhradě.
7. Dnem úhrady smluvní pokuty se rozumí den, kdy je částka odpovídající její výši připsána ve prospěch účtu objednatele.
8. Právo na vymáhání úroků z prodlení nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání úroků z prodlení od druhé smluvní strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva.
9. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé smluvní strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva. Uhrazením kterékoliv smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody v plné výši.
10. Objednatel nemá právo na smluvní pokutu, jestliže poskytovatel prokáže, že objednatel neposkytl poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl splnit svůj závazek.

### **Článek 15**

#### **Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost**

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností z této smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí přísl. úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran z této smlouvy a plnění povinností vyplývajících z této smlouvy nelze zajistit jinak.
2. Vyskytne-li se působení překážky, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

### **Článek 16**

#### **Ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem či touto smlouvou.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatným nebo neodstranitelným způsobem své povinnosti vyplývající z této smlouvy a jestliže nezjedná nápravu do 10 dnů od doručení písemného oznámení druhé smluvní strany, které bude obsahovat popis porušení závazku a požadavek na nápravu.
4. Za podstatné porušení povinností plynoucích z této smlouvy poskytovatelem se považuje zejména:
  - a) prodlení poskytovatele s řádným plněním kteréhokoliv jeho závazku delší než 30 dnů,



- b) opakované prodlení poskytovatele s řádným plněním kteréhokoliv jeho závazku delší než 10 dnů,
  - c) opakovaně nízká kvalita poskytovaných služeb, na kterou byl poskytovatel objednatelem již písemně upozorněn,
  - d) opakovaně nesprávná fakturace poskytnutých služeb,
  - e) nedodržení povinnosti mlčenlivosti či zachování důvěrnosti informací,
  - f) nedodržení povinnosti mít sjednané pojištění.
5. Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak.
6. Tato smlouva může být dále ukončena výpovědí ze strany objednatele, a to i bez udání důvodů. Výpovědní doba v takovém případě činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.
7. V případě ukončení této smlouvy dle odstavce 6 tohoto článku je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli poskytnutí služeb v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou po dobu až 2 měsíců po ukončení této smlouvy, hrozila-li by objednateli újma na právech a oprávněných zájmech, přičemž poskytovatel je povinen tyto služby poskytnout.
8. V případě ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen předat (vrátit) zpět objednateli veškeré podklady a rovněž veškerý objednatelům případně zapůjčený majetek, nutný pro zajištění činností podle této smlouvy, a to bezodkladně, nejpozději do 14 kalendářních dnů po ukončení této smlouvy. O předání bude sepsán protokol, který potvrdí pověřené osoby poskytovatele a objednatele podle čl. 11 této smlouvy.

### **Článek 17 Salvátorské ustanovení**

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kteréhokoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost této smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků této smlouvy či souvisejících ujednání.

### **Článek 18 Závěrečná ustanovení**

1. Jestliže bude mít objednatel jakékoli výhrady, ať již ve vztahu k poskytovanému plnění předmětu této smlouvy nebo k osobám podílejících se na straně poskytovatele na plnění předmětu této smlouvy, sdělí je důvěrným způsobem pověřené osobě poskytovatele. Jestliže se bude domnívat, že tyto výhrady nejsou adekvátně řešeny, nebo že jejich charakter či vážnost to vyžadují, bude výslovně kontaktovat odpovědnou osobu poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
2. Jestliže výhrada podle odstavce 1 tohoto článku nebude vyřešena způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím zaměstnanci, který bude oprávněn vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Schůzka se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran. Pokud nedojde k dohodě, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy v souladu s čl. 16 odst. 2 této smlouvy.
3. Veškeré případné spory vzniklé mezi smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto smlouvou budou primárně řešeny jednáním smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.

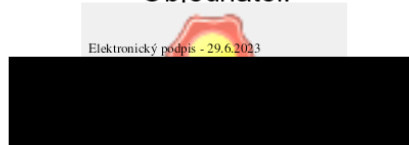
4. Tato smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími, případně s využitím ustanovení rámcové dohody.
5. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn pověřených osob a jejich kontaktních údajů.
6. Kontaktní údaje pověřených osob, tj. jména, telefonní čísla, resp. e-mailové adresy, lze měnit i jednostranným písemným oznámením v listinné nebo elektronické formě; smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit veškeré škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.
7. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění této smlouvy zajistí objednatel.
8. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemně, a to formou vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě, potvrzených oběma smluvními stranami, a to osobami oprávněnými jednat za smluvní strany ve věcech smluvních.
9. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi stran této smlouvy vzniklými na základě této smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2620 občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto smlouvou.
10. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
11. Tato smlouva se vztahuje i na právní nástupce smluvních stran.
12. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být písemné.
13. Tato smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a nabývá účinnosti uveřejněním této smlouvy podle zákona o registru smluv.
14. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svými podpisy. Prohlašují, že si smlouvu přečetly a že nebyla ujednána za jednostranně nevýhodných podmínek.

Poskytovatel:



Mgr. Peter Helexa  
jednatel  
IstroAnalytica Advisory s.r.o.

Objednatel:



Ing. Marek Ebert  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

Rámcová definice obsahu a rozsahu spotřebitelského průzkumu dle článku 2 bodu 2 této Prováděcí smlouvy

- A. Studie bude realizována na základě dat získaných z jednorázového spotřebitelského průzkumu.
- B. Rámcový rozsah spotřebitelského průzkumu:
1. Zmapování zákaznické spokojenosti spotřebitelů s využíváním mobilních služeb elektronických komunikací na maloobchodním trhu v zákaznickém sektoru domácností;
  2. Zjištění nákupního chování spotřebitelů ve vztahu k mobilním službám a jejich balíčků s jinými službami jako jsou TV služby, širokopásmové připojení k internetu v domácnosti apod.;
  3. Identifikace a pochopení rozdílů mezi potřebami a aktuální spotřebou služeb a jednotek služeb spotřebiteli;
  4. Zjištění očekávání spotřebitelů vzhledem k jejich budoucímu vývoji potřeb a spotřeby;
  5. Zjištění důvodů využívání služeb konkrétního poskytovatele služeb dle jednotlivých služeb, včetně balíčků služeb;
  6. Zjištění možných důvodů změny poskytovatele ze strany spotřebitele, a také důvodů proč spotřebitel měnit nechce nebo nemůže;
  7. Zjištění informačních zdrojů, ze kterých spotřebitelé při výběru poskytovatele mobilních služeb čerpají;
  8. Hodnocení kvality poskytovaných služeb spotřebiteli a zjištění klíčových kvalitativních parametrů služeb, které nejsou z pohledu spotřebitelů naplněny;
  9. Zjištění cenové úrovně využívaných služeb a hodnocení ceny poskytovaných služeb spotřebiteli včetně zjištění klíčových cenových parametrů služeb, které nejsou z pohledu spotřebitelů naplněny;
  10. Zjištění zájmu spotřebitelů změnit poskytovatele jednotlivých služeb, včetně klíčových parametrů/ pohnutek, které pro změnu poskytovatele musí být naplněny;
  11. Zjištění míry využívání retenčních, neveřejných nabídek mobilních služeb, zaměstnaneckých produktů a získaných slev na mobilní služby ze strany spotřebitelů;
  12. Zjištění délky smluvního vztahu spotřebitelů se stávajícím poskytovatelem mobilních služeb;
  13. Zjištění způsobu rozhodování o výběru poskytovatele mobilních služeb pro členy domácnosti.

C. Způsob provedení spotřebitelského průzkumu a jeho parametry:

1. Velikost vzorku  $n = 1500$  respondentů;
2. Cílová skupina: majitelé mobilních telefonů, kteří rozhodují o volbě operátora (bez dalších podmínek) za sebe a případně i za jiné členy domácnosti;
3. Reprezentativní vzorek populace ČR (fyzické osoby od 18 let do 65/70/75 let dle volby objednatele) z hlediska pohlaví, věku, regionu, velikosti místa bydliště, proporce využívání pre-paid a post-paid služeb, přičemž kvóty nejsou křížené;
4. Výše příjmů spotřebitele/ domácnosti nebude použita jako kvótní znak, je ale možné se na tuto výši spotřebitelů dotazovat;
5. Výše uvedená velikost a reprezentativnost vzorku umožňuje srovnání výsledků za jednotlivé kraje (14 krajů) vždy za celek respondentů pro daný kraj; třídění druhého stupně (např. členění v daném kraji dle věku apod. je při dané velikosti vzorku pouze indikativní (velikost vzorku v třídění druhého stupně bude pod  $n = 50$ );
6. dotazování metodou dotazníku na počítači nebo mobilním telefonu / tabletu (CAWI); sběr dat formou CAWI je využit i proto, že tento způsob sběru dat umožňuje kladení komplexnějších otázek a odpovědí, a také proto, že sběr dat tímto způsobem je nákladově a časově efektivnější;
7. Délka dotazníku do 35 minut; přičemž je předpokládán rozsah maximálně do 40 otázek v závislosti od jejich komplexnosti, určující je nicméně délka dotazníku; a
8. Maximální počet proměnných pro analytickou část je 8000.