

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„KONTINUÁLNÍ ONLINE KOMUNITA S CESTUJÍCÍMI LETIŠTĚ PRAHA“

Letiště Praha, a. s.

jako Objednatel

a

NMS Market Research s.r.o.

jako Dodavatel

Evidenční číslo Smlouvy Objednatele:
0227010773

Evidenční číslo Smlouvy Dodavatele:

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

(dále jen „Smlouva“)

Letiště Praha, a. s.

se sídlem: K letišti 1019/6, Ruzyně, 161 00 Praha 6
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14003,
IČO: 282 44 532,
DIČ: CZ69900336,
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu (CZK): 801812025/2700,

(dále jen „Objednatel“)

a

NMS Market Research s.r.o.

se sídlem: U Nikolajky 1070/13, Smíchov, 150 00 Praha 5,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 66761,
IČO: 25749315,
DIČ: CZ25749315,
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.
číslo účtu (CZK): 507104036/5500,

(dále jen „Dodavatel“)

Objednatel a Dodavatel dále společně také „Strany“ či jednotlivě „Strana“.

Preambule

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Objednatel má zájem, aby mu ze strany Dodavatele byly poskytovány Služby, které jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy; a
- (B) Strany mají zájem upravit vzájemná práva a povinnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy;

dohodly se Strany v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění, následovně:

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto čl. 1.1 s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy velkým počátečním písmenem:

1.1.1 „**Cena**“ má význam uvedený v čl. 3.1 této Smlouvy;

1.1.2 „**Důvěrné informace**“ má význam uvedený v čl. 8 (*Ochrana informací*) této Smlouvy;

1.1.3 „**Faktura**“ znamená daňový doklad vystavený Dodavatelem za účelem úhrady Ceny, jehož náležitosti jsou uvedeny v čl. 3.4 této Smlouvy;

- 1.1.4 „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění;
- 1.1.5 „**Osobní údaje**“ znamenají osobní údaje fyzických osob, zejména zaměstnanců Objednatele v souladu se Zákonem o zpracování osobních údajů;
- 1.1.6 „**Rozpis**“ má význam uvedený v čl. 3.4 této Smlouvy;
- 1.1.7 „**Služby**“ znamenají soubor činností konkrétně vymezených v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 1.1.8 „**Subdodavatel**“ má význam uvedený v čl. 4.35 této Smlouvy;
- 1.1.9 „**Vada**“ znamená rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Služeb a požadavky, které jsou stanoveny touto Smlouvou.
- 1.1.10 „**Zákon o zpracování osobních údajů**“ znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném a účinném znění.

1.2 Další definice. Další pojmy mohou být definovány přímo v textu Smlouvy s tím, že definice pojmu je zvýrazněna tučně a uvozena slovy „dále jen“ a při každém dalším výskytu je v textu Smlouvy vyznačena velkým počátečním písmenem.

1.3 Interpretace.

- 1.3.1 Slova definovaná v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak, slova vyjadřující mužský rod zahrnují i ženský a střední rod a naopak, a výrazy vyjadřující osoby zahrnují fyzické i právnické osoby.
- 1.3.2 Názvy jednotlivých článků a odstavců této Smlouvy jsou uváděny pouze pro přehlednost textu a při výkladu Smlouvy k nim nebude přihlíženo.
- 1.3.3 V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími přílohami má přednost text těla této Smlouvy.
- 1.3.4 Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
- 1.3.5 Pracovní dny znamenají kterýkoliv kalendářní den s výjimkou soboty, neděle a dnů pracovního klidu ve smyslu platných a účinných právních předpisů České republiky.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1** Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli Služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy a závazek Objednatele zaplatit Dodavateli za tyto Služby Cenu v souladu s čl. 3 (*Cena a platební podmínky*) této Smlouvy.
- 2.2** Místo poskytování Služeb. Místem poskytování Služeb dle této Smlouvy je online nástroj Dodavatele a místo předání výsledků z poskytování Služeb je sídlo Objednatele.
- 2.3** Termín poskytování Služeb. Služby budou poskytnuty nepřetržitě po dobu trvání Smlouvy a výsledky z poskytování Služeb budou dodávány v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy nebo po vzájemné dohodě Smluvních stran.

2.4 Ad hoc služby. Objednatel je oprávněn nad rámec Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy objednat od Dodavatele i další Ad hoc služby (např. cílené průzkumy a testování, jednorázové navýšení počtu respondentů v případě potřeby kvantitativního průzkumu, realizace online focus groups, rozhovorů či UX testování nebo využití respondentů k jiným průzkumům než v rámci online komunity v případě jejich souhlasu), a to následujícím způsobem:

2.4.1 Zadání. V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Dodavateli požadavek na poskytování služeb, které nejsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy, a to formou doručení požadavku elektronickou poštou (e-mailem) na kontaktní údaje Dodavatele uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Požadavek**“). Objednatel se zavazuje Dodavateli zároveň s poptávkou sdělit základní požadavky Objednatele na služby a termín realizace služeb.

2.4.2 Nabídka. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Dodavatel obratem nejpozději však do tří (3) pracovní dnů od doručení Požadavku Dodavateli, doručit elektronickou poštou (e-mailem) na kontaktní údaje Objednatele uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále jen „**Nabídka**“).

2.4.3 Objednávka. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy pouze na základě objednávky Objednatele, která bude vycházet z Nabídky a bude zaslána Dodavateli elektronickou poštou (e-mailem) na kontaktní údaje Dodavatele uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Nedílnou součástí a přílohou objednávky bude:

- a) specifikace a rozsah objednávaných služeb a Cena;
- b) termín požadované realizace služeb;

(dále jen „**Objednávka**“)

2.4.4 Dodavatel se zavazuje potvrdit doručení Objednávky zasláním Objednávky doporučenou nebo elektronickou poštou (e-mailem) na kontaktní údaje Objednatele uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, nebo na kontaktní údaje uvedené Objednatelem na Objednávce, a to do pěti (5) pracovních dní od doručení Objednávky Dodavateli.

2.4.5 Pro vyloučení veškerých pochybností se Strany výslovně dohodly, že Dílčí smlouva vzniká doručením Objednávky Dodavateli, jejímž předmětem je poskytnutí Dílčího plnění, a která se v podmínkách, jež nejsou výslovně sjednány v Objednávce, řídí touto Smlouvou (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Jednotlivé Objednávky se ve svém textu budou odvolávat vždy na Objednatelovo evidenční číslo této Smlouvy a budou číslovány vzestupnou číselnou řadou.

2.4.6 Neúplné přijetí. Strany sjednávají, že přijetí Objednávky obsahující jakékoliv dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny je odmítnutím nabídky, a to i v případě nepodstatných změn či drobných výhrad. Strany tak výslovně vylučují možnost, aby byla přijata nabídka s dodatkem nebo odchylkou. Dílčí smlouva je uzavřena pouze v případě bezvýhradného přijetí Objednávky dle této Smlouvy.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu sjednanou následujícím způsobem:

- 3.1.1 za zahájení poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy náleží Dodavateli jednorázová odměna ve výši 128 000,00 Kč bez DPH (*slovy: jedno sto dvacet osm tisíc korun českých*) bez DPH),
- 3.1.2 za Služby poskytované dle Přílohy č. 1 této Smlouvy náleží Dodavateli měsíční odměna ve výši 68 150,00 Kč bez DPH (*slovy: šedesát osm tisíc jedno sto padesát korun českých*) bez DPH,
- 3.1.3 odměna za Ad hoc služby v souladu s čl. 2.4 této Smlouvy náleží jednorázová odměna za každou poskytnutou Ad hoc službu na základě Objednávky Objednatele ve výši takové Objednávky v Kč bez DPH
- (dále jen „Cena“).
- 3.2** Cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty, tato daň bude připočtena ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění. Pro účely daně z přidané hodnoty se Služby považují za průběžně poskytované, datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den měsíce, za který se fakturuje.
- 3.3** Cena zahrnuje veškeré přímé i nepřímé náklady Dodavatele nutně nebo účelně vynaložené při provádění Služeb, pokud se Strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.
- 3.4** Cena za Služby bude hrazena na základě daňového dokladu, který je Dodavatel oprávněn vystavit nejdříve k datu uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen „**Faktura**“). Nedílnou součástí Faktury musí být také rozpis účtovaných Služeb s identifikací vykonaných činností (dále jen „**Rozpis**“).
- 3.5** Strany sjednávají, že daňové doklady vystavené na základě této Smlouvy mohou mít listinnou nebo elektronickou podobu ve formátu .pdf.
- 3.6** Doba splatnosti Faktury je čtyřicet pět (45) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Případně-li termín splatnosti na sobotu, neděli, pracovní volno a den pracovního klidu ve smyslu platných a účinných právních předpisů České republiky nebo na 31. 12. nebo den, který není pracovním dnem podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění závazku Objednatele dojde odepsáním fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele. Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Dodavatele specifikovaný v této Smlouvě, nebude-li na Faktuře uveden bankovní účet jiný.
- 3.7** Řádně doručená Faktura musí obsahovat interní číslo objednávky, které Dodavateli sdělí kontaktní osoba Objednatele uvedená v Příloze č. 2 této Smlouvy a splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat ve vztahu k plnění předmětu Smlouvy věcně správné údaje. Dodavatel je povinen doručit Objednateli Fakturu na v čl. 3.10. této Smlouvy uvedenou adresu nejpozději do desátého (10.) dne následujícího po datu uskutečnění zdanitelného plnění. Objednatel má po obdržení Faktury deset (10) dní na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů ČR, či na její vrácení, pokud tomu tak není. Vrácením chybně vystavené Faktury se doba splatnosti přerušuje a po doručení opravené Faktury začíná běžet doba splatnosti nová.
- 3.8** Všechny platby dle této Smlouvy budou hrazeny přímo na bankovní účet Dodavatele, vedený u banky v České republice a specifikovaný na příslušné Faktuře.

3.9 Pokud v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, Dodavatel:

3.9.1 bude rozhodnutím správce daně určen jako nespolehlivý plátcce, nebo

3.9.2 bude vyžadovat úhradu za zdanitelné plnění poskytnuté dle této Smlouvy na bankovní účet, který není správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, nebo bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo území ČR,

je Objednatel oprávněn uhradit na bankovní účet Dodavatele pouze Cenu za poskytnuté zdanitelné plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH, je-li účtovaná a je-li dle Smlouvy součástí úhrady ze strany Objednatele, je Objednatel oprávněn uhradit přímo na účet příslušného správce daně. V takovém případě se částka ve výši DPH nepovažuje za neuhrazený závazek vůči Dodavateli, Dodavatel tak není oprávněn požadovat doplatek DPH ani uplatňovat jakékoliv smluvní sankce, úroky z prodlení či smluvní pokuty. O tomto postupu je Objednatel povinen Dodavatele informovat, a to nejpozději k datu úhrady Ceny.

3.10 Korespondenční adresa pro doručování Faktur je následující:

Letiště Praha, a. s.
Evidence faktur
Jana Kašpara 1069/1
160 08 Praha 6

Faktury mohou být Dodavatelem zasílány také elektronickým emailem v .pdf formátu na emailovou adresu: invoices@prg.aero.

3.11 Strany se výslovně dohodly, že celková maximální cena všech plnění poskytnutých za dobu trvání této Smlouvy nepřekročí částku 4 000 000,- Kč (slovy: čtyři miliony korun českých) bez DPH. V případě že by provedením Dílčího plnění došlo k překročení této maximální částky, zavazuje se Dodavatel na tuto skutečnost upozornit Objednatele před zahájením provádění Dílčího plnění.

4. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

4.1 Dodavatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a využitím všech svých znalostí a dovedností tak, aby každá poskytovaná Služba byla Objednateli poskytována v nejlepší kvalitě, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.

4.2 Dodavatel je povinen řídit se při poskytování Služeb pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Dodavatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně, a pokud to není za dané situace možné, ústně neprodleně upozornit, v opačném případě nese Dodavatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Objednateli a/nebo třetím osobám vznikly.

4.3 Dodavatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat Služby výhradně prostřednictvím pracovníků majících k těmto činnostem odbornou způsobilost, a to zejména:

4.3.1 [REDAKCE] (Moderátor);

4.3.2 [REDAKCE] (Projektový manažer).

- 4.4** Strany se dohodly, že případná změna osob Dodavatele, uvedených v odst. 4.3 bude možná pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 4.5** Dodavatel je v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy oprávněn pověřit výkonem dílčích činností vyplývajících z této Smlouvy jiný odborně způsobilý subjekt (dále jen „**Subdodavatel**“) pouze na základě předešlého písemného souhlasu Objednatele. V případě udělení souhlasu s takovým pověřením Subdodavatele odpovídá Dodavatel za výkon těchto činností stejně, jako by tento výkon prováděl sám. Ustanovení subdodavatelů nemá vliv na odpovědnost Dodavatele poskytnout Službu, kterou má po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu Dodavatel vůči Objednateli.
- 4.6** Objednatel je oprávněn odmítnout další poskytování Služeb, pokud to povaha poskytnutých Služeb dovoluje a pokud předchozí Služby nebyly poskytnuty řádně v souladu s touto Smlouvou a/nebo ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě Objednatel písemně sdělí Dodavateli důvody odmítnutí poskytování Služeb, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dalšího poskytnutí Služeb.
- 4.7** Pokud Objednatel uplatní písemný nárok na odstranění Vad poskytnutých Služeb, Dodavatel se zavazuje tyto vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho uplatnění vůči Dodavateli, nestanoví-li Objednatel jinak.
- 4.8** Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými oprávněními a odbornými znalostmi potřebnými pro plnění předmětu Smlouvy.
- 4.9** Dodavatel je nejpozději v den podpisu této Smlouvy povinen Objednateli na vyžádání předložit příslušná potvrzení o oprávnění k poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 4.10** Dodavatel podpisem této Smlouvy
- 4.10.1 prohlašuje a zaručuje, že není subjektem, jemuž sankce dle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZSan**“), zakazují obchodování v České republice,
- 4.10.2 prohlašuje a zaručuje, že není subjektem, jež veřejní zadavatelé dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), mají povinnost vyloučit ze zadávacího řízení,
- 4.10.3 prohlašuje a zaručuje, že on ani jeho skutečný majitel není zapsán na vnitrostátním sankčním seznamu dle zákona č. 1/2023 Sb., o omezujících opatřeních proti některým závažným jednáním uplatňovaných v mezinárodních vztazích (sankční zákon), ve znění pozdějších předpisů, ani na obdobném seznamu Evropské Unie,
- 4.10.4 prohlašuje a zaručuje, že jakékoli plnění dle této Smlouvy nebude v rozporu se ZSan ani ZZVZ,
- 4.10.5 se zavazuje ověřit a zajistit, že veškeré subdodávky, které budou součástí plnění dle této Smlouvy i všichni subdodavatelé Dodavatele, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy, splní podmínky dle čl. 4.10.1 až 4.10.4 této Smlouvy.
- 4.11** Dodavatel dále prohlašuje, že se seznámil s Etickým kodexem obchodních partnerů (dále jen „**Kodex**“) na internetových stránkách www.prg.aero/ekop. Podpisem této Smlouvy se Dodavatel zavazuje postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s Kodexem a vyžadovat toto i od smluvních partnerů, kteří se na plnění Smlouvy budou podílet. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn ověřovat dodržování z Kodexu vyplývajících závazků Dodavatele a

jeho smluvních partnerů, kteří se na plnění Smlouvy budou podílet. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost potřebnou k takovému ověření, včetně ověření na místě.

- 4.12** Pokud Dodavatel v průběhu účinnosti této Smlouvy zjistí, že prohlášení dle tohoto čl. nejsou pravdivá, nebo zjistí, že jeho subdodavatelé či subdodávky nespĺňují podmínky dle tohoto čl., je povinen o tom Objednatele bezodkladně informovat. V případě, že Dodavatel poruší jakoukoli povinnost dle tohoto čl. a/nebo Objednatel zjistí, že prohlášení Dodavatele dle tohoto čl. jsou nepravdivá a/nebo zjistí, že subdodavatelé či subdodávky nespĺňují podmínky dle tohoto čl., je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit nebo tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to s účinností ke dni doručení odstoupení či výpovědi Dodavateli.

5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1** Smluvní strany se zavazují postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s nařízením 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) (dále jen „**Nařízení**“), jakož i v souladu se Zákonem o zpracování osobních údajů.
- 5.2** Smluvní strany provádějí zpracování osobních údajů výhradně za účelem plnění Smlouvy. Pokud Dodavatel provádí zpracování osobních údajů pro jiné účely, činí tak v rozporu se Smlouvou, Objednatel nenese za takové zpracování osobních údajů odpovědnost a Dodavatel je ve vztahu k těmto osobním údajům v postavení správce osobních údajů dle Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů.
- 5.3** Dodavatel se zavazuje provádět zpracování osobních údajů po dobu trvání Smlouvy a po dobu max. následujících šesti (6) měsíců po jejím skončení a po uplynutí této doby se zavazuje tyto údaje zlikvidovat. Pokud Dodavatel provádí zpracování osobních údajů pro skončení takto určené doby, činí tak v rozporu se Smlouvou, Objednatel nenese za takové zpracování osobních údajů odpovědnost a Dodavatel je ve vztahu k těmto osobním údajům v postavení správce osobních údajů dle Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů.
- 5.4** Dodavatel se dále zavazuje technicky a organizačně zabezpečit zpracovávání osobních údajů tak, aby osobní údaje byly dostatečně chráněny a bylo s nimi nakládáno v souladu s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů. Osobní údaje budou zpracovávány prostřednictvím výpočetní techniky a přístup k nim musí být dostatečným způsobem zabezpečen, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněné změně, zničení či jinému zneužití osobních údajů.
- 5.5** Dodavatel se zavazuje nesdružovat osobní údaje zpracovávané za účelem plnění této Smlouvy s žádnými jinými osobními údaji získanými nebo zpracovanými za jiným účelem.
- 5.6** Dodavatel je povinen dbát práva na ochranu soukromého a osobního života subjektu údajů a na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

6. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 6.1** Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 4 roky od data účinnosti Smlouvy anebo do vyčerpání maximální částky určené pro provádění Dílčích plnění dle čl. 3.11 této Smlouvy podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 6.2** Tato Smlouva končí svoji platnost a účinnost:

- 6.2.1 splněním Služeb;
- 6.2.2 uplynutím doby, na kterou byla uzavřena nebo vyčerpáním maximální částky určené pro provádění Dílčích plnění dle čl. 3.11 této Smlouvy podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve;
- 6.2.3 písemnou dohodou Stran;
- 6.2.4 odstoupením od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy kteroukoli Stranou. Odstoupení odstupující Strany je účinné jeho doručením druhé Straně; nebo
- 6.2.5 odstoupením Objednatele v případě, že Dodavatel neposkytne Objednateli Službu dle této Smlouvy ve sjednané lhůtě.

7. SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1 Jestliže Objednatel poruší svoji povinnost uhradit Dodavateli Cenu na základě Faktury ve sjednané lhůtě splatnosti dle čl. 3.6 této Smlouvy, je Dodavatel oprávněn požadovat po Objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky, a to za každý započatý den prodlení.
- 7.2 V případě, že Dodavatel bude v prodlení s poskytnutím jakékoli části Služeb v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Ceny za měsíc, a to za každý den prodlení.
- 7.3 Poruší-li Dodavatel svou povinnost odstranit vytknuté Vady ve lhůtě uvedené v čl. 4.7 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý, byť započatý den prodlení.
- 7.4 V případě, že Dodavatel poruší povinnost mít uzavřené pojištění dle čl. 10.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za porušení této povinnosti a dále smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý následující den trvání tohoto porušení až do okamžiku uzavření platného pojištění v rozsahu a ve výši uvedené v čl. 10.2 Smlouvy.
- 7.5 V případě, že Dodavatel poruší povinnost chránit osobní údaje dle čl. 5 této Smlouvy či Důvěrné informace dle čl. 8 (Ochrana informací) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.6 Objednatel je oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku za Dodavatelem na zaplacení smluvní pokuty dle tohoto článku Smlouvy proti pohledávce Dodavatele za Objednatelem na zaplacení Ceny či jakéhokoliv jiného peněžitého plnění z této Smlouvy.
- 7.7 Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Strany k jejímu uhrazení.
- 7.8 Smluvní pokuta a náhrada škody. Ujednáním o smluvní pokutě, resp. stanovením pokuty (penále) pro porušení smluvní povinnosti právním předpisem, není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu škody v plné výši. V případě, že jednou okolností dojde k porušení více článků této Smlouvy, a tedy by mělo dojít k vzniku povinnosti Dodavatele uhradit smluvní pokutu dle dvou nebo více ustanovení této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu pouze podle toho ustanovení této Smlouvy, podle kterého Objednatel po Dodavateli zaplacení smluvní pokuty požadoval, a to i podle ustanovení, které zakládá povinnost uhradit smluvní pokutu vyšší.

8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1 Strany se dohodly, že veškeré informace, které Objednatel písemně označí jako „důvěrné“, zůstanou utajeny (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 8.2 Strany se dohodly, že Dodavatel nesdělí Důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- 8.2.1 má Dodavatel opačnou povinnost stanovenou zákonem;
- 8.2.2 se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku; nebo
- 8.2.3 Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní Důvěrné informace souhlas.

9. DORUČOVÁNÍ

- 9.1 Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být podle této Smlouvy učiněn písemně, musí být, pokud Smlouva nestanoví jinak, doručen osobně nebo zaslán doporučenou poštovní zásilkou na kontaktní údaje druhé Strany a/nebo může být po vzájemné dohodě doručen e-mailem Straně, které má být doručeno. Kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 9.2 Jinou komunikaci, než která je uvedena v předešlém čl. 9.1 této Smlouvy může kterákoli ze Stran, pokud Smlouva nestanoví jinak, provádět vůči druhé Straně prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) nebo faxem na kontaktní údaje druhé Strany.
- 9.3 Každá Strana oznámí bez zbytečného odkladu druhé Straně jakékoliv změny kontaktních údajů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy formou doporučeného dopisu, podepsaného svým statutárním orgánem, resp. jeho členem, a zasláno na adresu uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy (ve znění případných pozdějších řádných změn). Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně doručovací adresy Strany bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Ustanovení tohoto článku platí i pro změnu korespondenční adresy pro zasílání Faktur.

10. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 10.1 Postoupení, zastavení a započtení. Strany se výslovně dohodly, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
- 10.1.1 Dodavatel není oprávněn postoupit jakoukoliv svou pohledávku z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou třetí osobě,
- 10.1.2 Dodavatel není oprávněn zastavit jakoukoliv svou pohledávku za Objednatelem vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou,
- 10.1.3 Dodavatel není oprávněn jednostranným prohlášením započíst jakoukoliv svou pohledávku za Objednatelem z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou.
- 10.1.4 Objednatel je oprávněn jednostranným prohlášením započíst jakoukoli svou pohledávku za Dodavatelem z této Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou; to platí i pro pohledávky nejisté nebo neurčité.

- 10.2** Dodavatel je povinen kdykoliv na výzvu Objednatele prokázat, že má zřízeno pojištění na pojistnou částku ve výši nejméně 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých) pro případ obecné odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování Služeb Objednateli nebo třetí osobě. Uzavřením Smlouvy se Dodavatel též zavazuje, že pojištění bude ve stejném nebo větším rozsahu udržovat až do ukončení platnosti této Smlouvy. Dodavatel se po tuto dobu zavazuje Objednateli na jeho výzvu do dvou (2) pracovních dnů předložit doklad o trvání takového pojištění.
- 10.3** Smluvní strany prohlašují, že výsledky z poskytování Služeb (tj. zejména výstupy z průzkumů a testování či jiné výstupy přeložené Dodavatelem Objednateli) nenaplní definiční znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
- 10.4** Výsledky z poskytování Služeb (tj. zejména výstupy z průzkumů a testování či jiné výstupy přeložené Dodavatelem Objednateli) slouží výhradně pro interní účely Objednatele. Dodavatel není oprávněn dané výsledky poskytovat třetím subjektům; Objednatel je oprávněn dané výsledky poskytovat třetím subjektům jen se souhlasem Dodavatele.
- 10.5** Dodavatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy bude disponovat nástrojem pro vedení online komunity (nástroj pro vedení online komunity může být ve vlastnictví Dodavatele, tj. může se jednat o jeho vytvořený nástroj pro účely vedení online komunity či se může jednat o nástroj, který si Dodavatel pronajímá či jiným způsobem zajišťuje jeho využívání od třetího subjektu).
- 10.6** Dodavatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy bude disponovat dostatečně velkým panelem (počtem) respondentů, přičemž za dostatečný počet respondentů je považován panel v minimálním počtu 10.000 respondentů; panel respondentů může náležet jak samotnému Dodavateli, tak se může jednat o panel respondentů, který si dodavatel pronajímá či jiným způsobem zajišťuje jeho využívání od třetího subjektu).

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1** Platnost a účinnost Smlouvy. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední Stranou. Stanoví-li však kogentní ustanovení zvláštního právního předpisu, že tato Smlouva může nabýt účinnosti nejdříve k určitému dni, který je dnem pozdějším než den podpisu této Smlouvy poslední Stranou, nabývá tato Smlouva účinnosti až dnem, ke kterému může tato Smlouva nabýt dle takového kogentního ustanovení zvláštního právního předpisu účinnosti nejdříve. Případné plnění v rámci předmětu této Smlouvy, které by některá ze Stran poskytla před nabytím účinnosti této Smlouvy, se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti vzniklé z takového plnění se řídí touto Smlouvou.
- 11.2** Právní řád. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).
- 11.3** Salvátorská klauzule. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy jedné Strany druhé Straně neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením a touto Smlouvou jako celkem.

- 11.4** Jednotnost ujednání. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu Stran ve věci předmětu této Smlouvy, a nahrazuje veškeré dřívější dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy, s výjimkou jakýchkoliv dohod o zachování mlčenlivosti či důvěrnosti informací.
- 11.5** Předsmluvní odpovědnost. Každá ze Stran tímto prohlašuje, že druhé Straně sdělila všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k uzavření této Smlouvy věděla nebo vědět musela, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy.
- 11.6** Praxe Stran a obchodní zvyklosti. Strany sjednávají, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoli práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 11.7** Vzdání se práv. Pokud Objednatel zjistí, že Dodavatel tuto Smlouvu porušil a bezodkladně poté nezašle Dodavateli příslušné oznámení nebo nebude jinak relevantně jednat, neznamená to, že Dodavateli takové porušení Smlouvy promíjí, nebo že se vzdává práv z takového porušení Smlouvy vyplývajících. Objednatel může upozornit Dodavatele na porušení Smlouvy kdykoli a může uskutečnit taková opatření, která jsou v souladu se Smlouvou a s příslušnými právními předpisy. Žádné prominutí či vzdání se práva Objednatel nemůže platné, pokud nebude pro každý jednotlivý případ učiněno písemně.
- 11.8** Nebezpečí změny okolností. Dodavatel na sebe ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku bere nebezpečí změny okolností, a to v celém rozsahu.
- 11.9** Zrušení závazku ze Smlouvy. Dodavatel se vzdává práva domáhat se zrušení závazku z této Smlouvy podle § 2000 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 11.10** Plnění třetí osoby. V případě jiných, než peněžitých plnění není Objednatel povinen přijmout plnění, které mu se souhlasem Dodavatele nabídne třetí osoba.
- 11.11** Vyloučení některých ustanovení. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení Občanského zákoníku na tuto Smlouvu: § 557 (pravidlo contra proferentem), § 1740 odst. 3 (kvalifikované přijetí nabídky), § 1799 a § 1800 (doložky v adhezních smlouvách) a § 1805 odst. 2 (zákaz ultra duplum).
- 11.12** Nemajetková újma. Způsobí-li Dodavatel Objednateli jakoukoli nemajetkovou újmu, je povinen ji odčinit v plné výši.
- 11.13** Promlčení. Strany prodlužují promlčecí lhůtu všech práv Objednatel vyplývajících z této Smlouvy na dobu 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.]
- 11.14** Zákon o registru smluv. Objednatel Dodavatele upozorňuje a Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) 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. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že tato Smlouva tak jak je uzavřena, včetně příloh a dalších součástí, může být Objednatel uveřejněna v registru smluv a s takovým uveřejněním souhlasí. Objednatel je nicméně oprávněn, nikoliv však povinen, ze Smlouvy před jejím zveřejněním odstranit informace, které se podle zákona o registru smluv neuveřejňují nebo uveřejňovat nemusejí.
- 11.15** Obchodní tajemství. Strany prohlašují, že žádné skutečnosti uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách netvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.

11.16 Vyšší moc.

11.16.1 Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých závazků vyplývajících ze Smlouvy podmínek z důvodu existence okolnosti vyšší moci, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění závazků takovéto Stran vyplývajících ze Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto odstavce platí pouze po dobu existence takové okolnosti vyšší moci nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k závazku nebo závazkům Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností vyšší moci.

11.16.2 Za okolnost vyšší moci se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních závazků vyplývajících z této Smlouvy. Za okolnosti vyšší moci se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vyšší moci se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním závazků kterýchkoli dodavatelů či smluvních stran Dodavatele vůči Dodavateli, stávka zaměstnanců Dodavatele a dodavatelů a smluvních partnerů Dodavatele, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele a exekuce majetku Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele.

11.16.3 Nastane-li kterákoliv z okolností vyšší moci popsáná v odstavci 11.16.2 této Smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně překážka vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vyšší moci způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vyšší moci, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.

11.16.4 Pokud bude okolnost vyšší moci trvat po dobu delší než deset (10) Pracovních dnů, zavazují se Strany na vzájemném jednání najít s využitím úsilí, které lze rozumně po Stranách požadovat, vhodné řešení nastalé situace.

11.17 Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu Stran ve věci předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy.

11.18 Soud. Veškeré spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, budou předloženy ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, k rozhodnutí obecnému soudu Objednatele.

11.19 Změna Smlouvy. Jednání měnící obsah právního vztahu založeného touto Smlouvou musí být provedena v písemné formě, a to (nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak) prostřednictvím postupně číslovaných dodatků. Změna tohoto ustanovení Smlouvy může být provedena pouze písemně uzavřením dodatku k této Smlouvě. Pro účely tohoto ustanovení se za písemnou formu nepovažují jakákoli právní jednání učiněná elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.

Počet vyhotovení. Tato Smlouva se uzavírá elektronicky, a to pouze v jednom elektronickém vyhotovení, které je podepsáno platnými kvalifikovanými elektronickými podpisy Stran.

11.20 Přílohy. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

11.20.1 Příloha č. 1: Specifikace služeb;

11.20.2 Příloha č. 2: Kontaktní údaje;

**STRANY TÍMTO PROHLAŠUJÍ, ŽE SI TUTO SMLOUVU PŘEČETLY A ŽE SOUHLASÍ S JEJÍM OBSAHEM,
NA DŮKAZ ČEHOŽ JI STVRZUJÍ SVÝMI PODPISY:**

Datum:
Za Objednatele:

Datum:
Za Dodavatele:

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: [REDACTED]
Letiště Praha, a. s.

Podpis: _____
Jméno: Jan Bernard
Funkce: jednatel
NMS Market Research s.r.o.

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: [REDACTED]
[REDACTED]
Letiště Praha, a. s.

Příloha č. 1: Specifikace Služeb

1. Cíle a požadavky Objednatele:

Letiště Praha (Objednatel) nahlíží na zákaznickou zkušenost na Letišti Václava Havla Praha (dále jen „letiště“) očima jednotlivých segmentů cestujících, které mají zpravidla odlišné preference a potřeby při absolvování nutných procesů i trávení volného času před odletem. Cílem Objednatele je, aby mu Dodavatel poskytoval a zajišťoval platformu s našimi cestujícími (zástupci jednotlivých segmentů), kteří nám díky jejich kontinuální zpětné vazbě pomohou zákaznickou zkušenost na letišti průběžně vylepšovat.

Objednatel požaduje po Dodavateli vytvořit komunitu s našimi cestujícími, kteří pravidelně (ať už 1x nebo vícekrát za rok) odlétají z letiště. Prostřednictvím této komunity Objednatel:

- chce být v kontaktu s cestujícími, naslouchat jejich potřebám a preferencím jakožto zástupcům jednotlivých segmentů,
- pravidelně chce mapovat zkušenost a zážitek při odletu z letiště v porovnání s ostatními letišti,
- má zájem cestující zapojovat do rozhodování při nastavování a ladění produktů a služeb Objednatele.

Metoda sběru dat:

Online komunita, a to prostřednictvím online nástroje Dodavatele (nástroj pro vedení online komunity může být ve vlastnictví Dodavatele, tj. může se jednat o jeho vytvořený nástroj pro účely vedení online komunity či se může jednat o nástroj, který si Dodavatel pronajímá či jiným způsobem zajišťuje jeho využívání od třetího subjektu).

Velikost skupiny respondentů:

Dodavatel má povinnost zajišťovat po dobu trvání Smlouvy stanovenou velikost skupiny respondentů, a to v rozsahu 100–125 respondentů (celkově v rámci všech segmentů). Dodavatel se dále zavazuje zajistit, aby v každém segmentu byla zajištěna minimální účast 20 respondentů.

Cílová skupina:

Cestující odlétající z letiště.

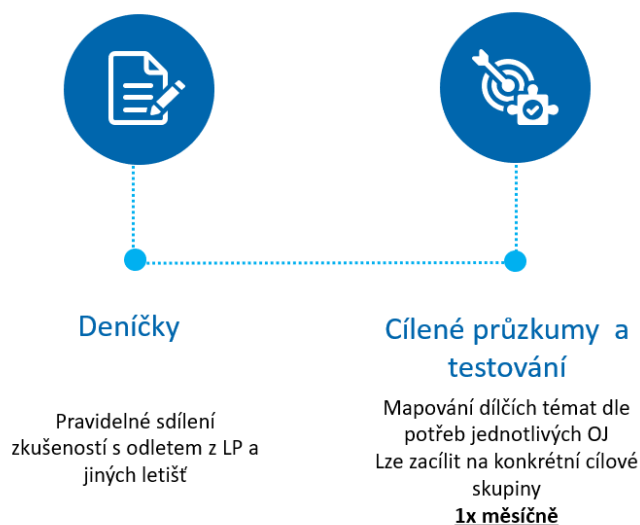
Účastníci komunity:

- Jednotlivé segmenty cestujících odlétajících z letiště
- CZ cestující

Popis jednotlivých segmentů:

1. **Business Flyers** – cestují letecky z pracovních důvodů
2. **Frequent Flyers** – účel cesty je jiný než pracovní, podnikají alespoň 3 lety ročně a zároveň si let zařizovali sami
3. **Non-Frequent Flyers** – účel cesty je jiný než pracovní, podnikají nejvíce 2 lety ročně a zároveň si let zařizovali sami
4. **Family with kids** – cestující, kteří let podnikli s rodinou, resp. s alespoň jedním dítětem
5. **Travel agency flyer** – cestující, kteří let podnikli jako součást zájezdu organizovaného cestovní kanceláří a cestují výhradně bez dětí

Struktura obsahu komunity:



2. Technická specifikace nástroje na vedení online komunity:

Nástroj na vedení online komunity musí disponovat zejména těmito technickými vlastnostmi:

- v rámci online nástroje je možné vytvářet uzavřené „místnosti“ – za účelem umožnění cílit otázky na jednotlivé segmenty a na libovolně vydefinované skupiny respondentů;
- v rámci online nástroje je možné vytvářet jednoduché dotazníky (hodnocení pomocí hvězdiček, emojis, single a multiple choice otázky, otevřené otázky);
- v rámci online nástroje je možné vkládat média ze strany účastníků komunity (tj. zejména ze strany Objednatele, Moderátora a respondentů);
- v rámci online nástroje je možné realizovat video hovor (integrováný nástroj pro focus groups)
- v rámci online nástroje je možné hodnotit komentáře (Líbí se/Nelíbí se) ze strany účastníků komunity;
- online nástroj musí umožňovat odesílat e-mail / SMS notifikace s aktualitami v rámci komunity (např. notifikace o nahrání nového tématu, nezodpovězené téma apod.).

3. Předmět poskytování Služeb:

Dodavatel má v rámci plnění předmětu poskytování Služeb dle Smlouvy zejména povinnost:

- disponovat online nástrojem pro vedení online komunity;
- zajistit počáteční rekrutaci požadovaného počtu respondentů dle požadavků Objednatele (tj. zajistit celkový počet respondentů komunity a zastoupení jednotlivých segmentů v požadovaném počtu) a udržovat požadovaný počet respondentů po celou dobu trvání Smlouvy;
- na žádost Objednatele a v případě potřeby (např. z důvodu nedostatečné aktivity respondentů nebo ukončení účasti v komunitě ze strany respondenta) provést obměnu respondentů;
- provést úvodní nastavení prostředí online nástroje a případně zajišťovat úpravy nastavení v průběhu trvání komunity dle jednotlivých průzkumů/testování;
- zajistit tvorbu dotazníků a anket, vkládat media do online nástroje;
- odměňovat respondenty za účast v online komunitě;

- odměňovat Moderátora a Projektového manažera za činnosti, které provádějí dle Smlouvy;
- zajišťovat průzkumy/testování, moderovat diskuse a následně vyhodnocovat výsledky z průzkumů/testování;
- podněcovat respondenty k aktivní účasti v komunitě (účasti v průzkumech/testováních a sdílení deníčků)
- v případě potřeby kvantitativního průzkumu Dodavatel zajistí jednorázové navýšení komunity o další odpovídající respondenty (pozn. v daném případě se jedná o Ad hoc službu, která bude realizována dle čl. 2.4 Smlouvy);
- poskytovat výstupy z online komunity v kvalitě požadované Objednatelem.

Objednatel má na základě Smlouvy zejména povinnost:

- poskytovat Dodavateli zadání a vstupy pro průzkumy/testování;
- poskytovat Dodavatel součinnost v rámci realizace předmětu poskytování Služeb.

4. V rámci online komunity budou ze strany Dodavatele zajišťovány dva modely činnosti:

- a) Deníček – v rámci vedení deníčku má Dodavatel povinnost získávat od respondentů deníčky – tj. popis jejich zkušenosti s odletem z letiště (frekvence odevzdání deníčku ze strany respondentů je závislá na skutečnosti, zda respondent v absolvoval odlet z letiště a zda má zájem deníček vyplnit, přičemž Dodavatel podněcuje respondenty k jeho vyplnění). Dodavatel má povinnost zkontrolovat kvalitu deníčku (zejména má povinnost zkontrolovat, zda respondent v rámci deníčku ohodnotil jednotlivé zkušenosti z průběhu odletu z letiště (touchpointy celé zákaznické cesty). Deníček bude mít podobu formuláře, který bude dostupný v rámci nástroje online komunity a na jeho podobě se dohodne Dodavatel s Objednatelem. Dodavatel má povinnost vyhodnotit deníčky a předat vyhodnocení 1krát za kvartál, vždy 7. pracovní den v měsíci, který následuje po ukončeném kvartálu. S vyhodnocením posledního kvartálu roku Dodavatel zároveň předkládá vyhodnocení za celý rok. V případě, že vyhodnocení deníčků neobsahuje stanovené náležitosti má Objednatel oprávnění vyzvat Dodavatele k nápravě/doplnění.
- b) Průzkumy a testování – v rámci vedení průzkumů/testování zajistí Dodavatel, že v rámci nástroje pro online komunitu budou respondentům předloženy otázky (témata k diskusi) poskytnuté ze strany Objednatele. Dodavatel má povinnost po ukončení průzkumu/testování dané téma vyhodnotit (vytvořit závěrečnou zprávu, statistiky, reporty apod.). Dodavatel je povinen odezvat výstup (výstup ve formátu .ppt) z průzkumu/testování Objednateli do 5 pracovních dní ode dne ukončení průzkumu/testování; Objednatel má oprávnění vyzvat Dodavatele k nápravě/doplnění výstupu z průzkumu/testování, v případě že výstup nebyl proveden kvalitně (např. nebylo odpovězeno na předložené otázky apod.). Dodavatel má povinnost zajistit, aby v rámci online komunity byly prováděny průzkumy/testování minimálně 1x za měsíc. V případě, že ze strany Objednatele nebudou pro daný měsíc předloženy žádné otázky (témata k diskusi) Objednatel i Dodavatel souhlasí s tím, že daný průzkum/testování může být převedeno do dalších měsíců.

5. Fáze poskytování Služeb:

a) 1. fáze – zahájení poskytování Služeb

V této fázi poskytování Služeb má Dodavatel zejména povinnost:

- zajistit počáteční rekrutaci požadovaného počtu respondentů dle požadavků Objednatele (tj. zajistit celkový počet respondentů komunity a zastoupení jednotlivých segmentů v požadovaném počtu);
- provést úvodní nastavení prostředí online komunity (technické požadavky, design, přístupy apod.).

Objednatel má v této fázi povinnost přeložit Dodavateli předběžný plán témat průzkumů a testování.

b) 2. fáze – měsíční plnění

V této fázi poskytování Služeb má Dodavatel zejména povinnost:

- nastavit design průzkumů/testování společně s Objednatelem;
- aktivně kontaktovat a podněcovat respondenty k tomu, aby se účastnili průzkumů/testování;
- realizovat cílené průzkumy/testování v rámci online komunity;
- provádět moderaci online komunity v případě průzkumů/testování a dbát o aktivní účast respondentů;
- v případě, že příspěvek respondenta do průzkumu/testování, nebo deníček není v požadované kvalitě/standardu, vyzvat respondenta k nápravě);
- analyzovat a zpracovávat výsledky průzkumů/testování a zpracovávat výstupy z komunity;
- udržovat stanovený počet respondentů a dle požadavků Objednatele;
- v případě požadavku ze strany Objednatele provést obměnu respondentů.

Objednatel má v této fázi povinnost přeložit Dodavateli detailní zadání průzkumu/testování.

6. Cena za poskytované Služby:

V ceně za poskytované Služby (1. fáze – zahájení Služeb) dle čl. 3.1.1 Smlouvy je zahrnuta zejména:

- odměna za rekrutaci požadovaného počtu respondentů;
- úvodní nastavení prostředí online komunity (technické požadavky, design, přístupy apod.).

V ceně za poskytované Služby (2. fáze – měsíční plnění) dle čl. 3.1.2 Smlouvy je zahrnuta zejména:

- odměna za nastavení designu průzkumů/testování společně s Objednatelem;
- odměna Moderátora a Projektového manažera za vedení průzkumů/testování;
- odměna respondentů v rámci komunity za aktivní účast v průzkumech/testování;
- odměna za případnou obměnu/doplňování respondentů v rámci komunity;
- odměna za správu online nástroje a realizaci úprav online nástroje v případě potřeby a na základě žádosti Objednatele,
- odměna za analýzu dat a zpracování výsledků z průzkumů/testování.

7. Povinnosti Moderátora a Projektového manažera v rámci poskytování Služeb:

Povinnosti Moderátora:

- provádět moderaci témat průzkumů/testování v rámci online komunity;
- provádět cílené průzkumy a testování v rámci online komunity.

Povinnosti Projektového manažera:

- odpovídat za kvalitu poskytovaných Služeb (zejména udržení stanoveného počtu respondentů a ve složení dle požadavku Objednatele, kvalitu vyplněných deníčků a diskusí, dostatečnou aktivitu respondentů v komunitě, kvalitu analýzy a zpracování výsledků z průzkumů/testování a deníčků;
- komunikace s Objednatelem;
- koordinace poskytování Služeb.

Příloha č. 2: Kontaktní údaje

1. Kontaktní osoby ve věci zadávání a vyřizování poptávek, Objednávek, Nabídek a Dílčích smluv na straně Objednatele.

Kontaktní osobou za Objednatele je:

[redacted]

telefon:

[redacted]

e-mail:

[redacted]

korrespondenční adresa:

Letiště Praha, a. s., K letišti 1019/6, 161 00 Praha 6

2. Kontaktní osoby ve věci zadávání a vyřizování poptávek, Objednávek, Nabídek a Dílčích smluv na straně Dodavatele.

Kontaktní osobou za Dodavatele je:

[redacted]

telefon:

[redacted]

e-mail:

[redacted]

korrespondenční adresa:

NMS Market Research s.r.o., U Nikolajky 13/1070, 150 00 Praha 5

3. Kontaktní osoby ve věci smluvních otázek na straně Objednatele.

Osobou oprávněnou ke komunikaci za Objednatele ve věcech jakékoliv změny, ukončení či jakékoliv další komunikace ohledně této Smlouvy je:

[redacted]

telefon:

[redacted]

e-mail:

[redacted]

4. Kontaktní osoby ve věci smluvních otázek na straně Dodavatele.

Osobou oprávněnou ke komunikaci za Dodavatele ve věcech jakékoliv změny, ukončení či jakékoliv další komunikace ohledně této Smlouvy je:

[redacted]

telefon:

[redacted]

e-mail:

[redacted]