**Rámcová dohoda**

uzavřená dle § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**dohoda**“)

**Smluvní strany:**

**Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. AXIV 545

se sídlem: Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava

zastoupená: Ing. Vladimír Matta, generální ředitel

IČO: 47672234

(dále jen **„objednatel“** nebo **„ČPZP“**)

a

**FOCUS-Centrum pro sociální a marketingovou analýzu,    spol. s r.o.**

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 13280

se sídlem: Vrchlického sad 1894/4, Černá Pole, 602 00 Brno

zastoupená: Mgr. Roman Skotnica, jednatel

IČO: 49967185

DIČ: CZ49967185

(dále jen **„poskytovatel“**)

(objednatel a poskytovatel dále společně jen jako **„smluvní strany“** a jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje a taktéž oprávnění k podnikání poskytovatele jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření dohody.
2. Smluvní strany se zavazují změny dotčených údajů oznámit bez prodlení druhé smluvní straně. Změna výše uvedených údajů nevyžaduje uzavření dodatku k této dohodě.

**II.**

**Předmět dohody**

1. Tato dohoda stanoví rámcová pravidla zajišťování marketingových průzkumů trhu poskytovatelem pro objednatele, jež budou prováděny na základě samostatně uzavřených dílčích smluv. Poskytovatel se zavazuje provádět pro objednatele za podmínek stanovených touto dohodou a specifikovaných dílčími smlouvami marketingové průzkumy trhu, zpracovávat analýzy provedených marketingových průzkumů, a to včetně případné prezentace výsledků marketingových průzkumů pro objednatele, a objednatel se zavazuje za tyto služby zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu.
2. Marketingové průzkumy trhu se poskytovatel zavazuje provádět těmito metodami:
   1. metodou Telefonického dotazování s minimálním vzorkem 1 000 respondentů zaměřeného zejména na analýzu důvodů vedoucích ke změně zdravotní pojišťovny, spokojenost klientů ČPZP a další témata dle požadavků objednatele, která budou vždy upřesněna v samostatné objednávce. S ohledem na zákonné termíny ukončení pojištění odchozích pojištěnců, může být marketingový průzkum trhu rozdělen na dvě části podle akvizičního období, tedy polovina respondentů bude oslovena   
      ve 2. čtvrtletí kalendářního roku a polovina respondentů ve 4. čtvrtletí kalendářního roku;
   2. metodou Face to face s minimálním vzorkem 1 000 respondentů zaměřenou zejména na analýzu nabídky konkurenčních zdravotních pojišťoven, povědomí respondentů   
      o ČPZP a jejich službách a další témata dle požadavků objednatele, která budou vždy upřesněna v samostatné objednávce;
   3. metodou Focus group – skupinová diskuze zaměřená na hodnocení mobilní aplikace ČPZP, produkty ČPZP, reklamní kampaň ČPZP a další témata dle požadavků objednatele, která budou vždy upřesněna v samostatné objednávce;
   4. metodou Mystery shopping zaměřenou zejména na hodnocení kvality podaných informací zaměstnanci pobočkové sítě ČPZP a konkurenčních zdravotních pojišťoven a další témata dle požadavků objednatele, která budou vždy upřesněna v samostatné objednávce;

(dále souhrnně jen **„marketingové průzkumy“**). Bližší požadavky objednatele na marketingové průzkumy jsou stanoveny v příloze č. 1 této dohody.

1. V průběhu trvání této dohody se poskytovatel zavazuje pro objednatele na základě dílčích smluv provést marketingové průzkumy v tomto maximálním rozsahu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Metoda** | **Maximální množství marketingových průzkumů dle této dohody** |
| Telefonické dotazování | 6 |
| Face to face | 4 |
| Focus group | 8 |
| Mystery shopping | 4 |

1. Požadavek objednatele na konkrétní téma a metodu provedení marketingového průzkumu bude uveden vždy v objednávce, jež bude současně návrhem na uzavření dílčí smlouvy. Jednotlivé marketingové průzkumy budou prováděny pouze na základě dílčích smluv. Bližší podmínky uzavírání dílčích smluv jsou uvedeny v čl. III. této dohody.
2. Objednatel si vyhrazuje právo nepožadovat provedení veškerých metod marketingových průzkumů ani nevyčerpat maximální možnosti marketingových průzkumů uvedené v odst. 3 tohoto článku dohody. V případě, že provedení marketingového průzkumu nebude objednatelem požadováno, nemůže se poskytovatel domáhat jeho zadání (vystavení objednávky) ani úhrady ceny. Objednatel i poskytovatel tímto výslovně deklarují, že jsou si vědomi, že objednatel negarantuje poskytovateli přesný objem plnění ani celkově ani průběžně, že objem plnění se může v průběhu účinnosti dohody v různých měsících výrazně měnit, či dokonce nemusí být žádný. Smluvní strany deklarují, že je na objednatelově výlučném rozhodnutí, jestli, kolik a zda vůbec bude požadovat plnění podle této dohody a poskytovatel si je vědom, že na provádění plnění stejného nebo obdobného druhu objednatel poskytovateli negarantuje exkluzivitu.

**III.**

**Způsob vystavování a plnění objednávek**

1. Objednatel bude vystavovat poskytovateli písemné objednávky na provádění marketingových průzkumů stanovených v této dohodě dle svých aktuálních potřeb. Objednávky budou vystaveny v souladu s touto dohodou a budou obsahovat zejména identifikační údaje objednatele, identifikační údaje poskytovatele, odkaz na tuto dohodu, specifikaci požadovaného marketingového průzkumu (metoda průzkumu, obsahová náplň průzkumu, cílová skupina průzkumu, metodika), harmonogram marketingového průzkumu včetně lhůty plnění, cenu bez DPH a cenu s DPH.
2. Poskytovatel je povinen objednávku vystavenou v souladu s touto dohodou ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení písemně potvrdit, a to v celém rozsahu   
   bez jakýchkoliv dodatků či odchylek, a podepsanou doručit objednateli:
   1. v případě elektronického podpisu prostřednictvím elektronické pošty (dále jen „**elektronická objednávka**“) na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce,
   2. v případě fyzického podepsání osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla objednatele (dále jen „**fyzická objednávka**“).

Poskytovatel se zavazuje, že při potvrzování objednávky dodrží formu podpisu objednávky, kterou zvolil objednatel, tj. v případě, že objednatel podepsal objednávku elektronicky kvalifikovaným elektronickým podpisem, zavazuje se poskytovatel objednávku podepsat uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. V případě fyzického podpisu objednávky objednatelem je i poskytovatel povinen objednávku podepsat fyzicky. Doručením potvrzené objednávky, poskytovatelem objednateli dojde k uzavření dílčí smlouvy (dále jen **„dílčí smlouva“**), jejíž obsah je vymezen objednávkou a touto dohodou. Smluvní strany se dohodly, že objednatel vystaví objednávku na každý marketingový průzkum samostatně.

1. Elektronické objednávky bude objednatel zasílat poskytovateli elektronicky na e-mailovou adresu: [xxxx](mailto:info@focus-agency.cz), fyzické objednávky bude objednatel zasílat poskytovateli na adresu: Vrchlického sad 4, 602 00 Brno. Ujednává se, že je-li objednávka poskytovateli zaslána elektronicky na jeho e-mail, pak platí, že je poskytovateli doručena v okamžik jejího odeslání ze serveru objednatele.
2. Dokud nebylo potvrzení objednávky doručeno objednateli, může být objednávka objednatelem písemně bez jakýchkoliv sankcí či povinnosti k náhradě nákladů ze strany objednatele odvolána. V případě, že potvrzení objednávky bude obsahovat jakékoliv dodatky či odchylky oproti objednávce, dílčí smlouva nebude uzavřena, a to ani v případě dodatků   
   či odchylek, které nemění podstatně podmínky objednávky, a v takovém případě poskytovatel nesplnil svou povinnost objednávku potvrdit dle věty první tohoto odstavce.
3. Pro případné změny již uzavřené dílčí smlouvy vzniklé na základě potvrzené objednávky, je vyžadována písemná forma.
4. Poskytovatel bude realizovat předmět dohody na základě dílčích smluv dle potřeb objednatele.
5. Dílčí smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále též „**zákon o registru smluv**“). Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním dílčích smluv v jejich plném rozsahu, vyjma těch údajů, které uveřejnění dle účinných právních předpisů nepodléhají (např. osobní údaje zaměstnanců objednatele, apod.), včetně příloh a dodatků v Registru smluv.
6. Bez zbytečného odkladu od uzavření dílčí smlouvy zašle objednatel poskytovateli návrh otázek/dotazníků určených cílové skupině marketingového průzkumu. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje provést kontrolu a případnou revizi otázek/dotazníků a takto zkontrolované/zrevidované otázky/dotazníky předložit do 5 pracovních dnů objednateli ke schválení na e-mailovou adresu objednatele uvedenou v odst. 10 tohoto článku dohody. Objednatel takto předložený návrh otázek/dotazníků poskytovateli schválí, případně vrátí s poznámkami zpět nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejich doručení.
7. Poskytovatel je povinen vrácené návrhy otázek/dotazníků přepracovat v souladu   
   s poznámkami objednatele a přepracované návrhy zaslat objednateli e-mailem ve formátu dle předchozího odstavce tohoto článku dohody nejpozději do 2 pracovních dnů od jejich vrácení objednatelem. Objednatel je povinen se k přepracovaným návrhům vyjádřit postupem dle předchozího odstavce tohoto článku dohody, lhůta k vyjádření se k předmětným návrhům se v tomto případě zkracuje na 2 pracovní dny ode dne jejich doručení.
8. Po provedení každého marketingového průzkumu je poskytovatel povinen předat objednateli analýzu marketingového průzkumu ve formě prezentace v Powerpointu či obdobném programu anebo v podobě videozáznamu v případě metody Focus group (dále jen „**analýza marketingového průzkumu**“). Analýzu marketingového průzkumu je poskytovatel povinen předat objednateli ve lhůtě 14 dnů ode dne uplynutí lhůt stanovených pro provedení jednotlivých marketingových průzkumů v příloze č. 1 této dohody, a to v elektronické podobě zasláním na e-mailovou adresu objednatele: [xxxxx](libor.bedrlik@cpzp.cz). Objednatel poskytovateli potvrdí převzetí analýzy marketingového průzkumu e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v odst. 3 tohoto článku nejpozději do 10 dnů. V případě, že objednatel odmítne analýzu marketingového průzkumu převzít, informuje o tom poskytovatele na e-mailovou adresu uvedenou v odst. 3 tohoto článku s uvedením důvodu, proč ji odmítá převzít. V případě nepřevzetí analýzy marketingového průzkumu se poskytovatel zavazuje objednatelem uvedené vady odstranit do 5 pracovních dnů ode dne odeslání informace o nepřevzetí dle postupu uvedeného v tomto odstavci objednatelem. V případě potřeby bude postup dle tohoto odstavce opakován až do převzetí analýzy marketingového průzkumu objednatelem. Poskytovatel je odpovědný za případné prodlení s řádným předáním analýzy marketingového průzkumu až do okamžiku jejího převzetí objednatelem.
9. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že objednatel není povinen analýzu marketingového průzkumu převzít, vykazuje-li analýza marketingového průzkumu jakékoliv vady, včetně ojedinělých drobných vad.
10. Objednatel je dále oprávněn po poskytovateli požadovat výstup zahrnující prezentaci výsledků marketingového průzkumu prostřednictvím komunikace na dálku (např. skrze platformu Microsoft Teams) nebo osobně poskytovatelem v sídle objednatele v rozsahu 30 - 90 minut, a to dle podmínek stanovených dílčí smlouvou. Objednatel předpokládá provedení prezentace výsledků marketingového průzkumu vždy nejpozději do 30 dnů od převzetí analýzy marketingového průzkumu objednatelem. Konkrétní termín prezentace bude mezi smluvními stranami upřesněn v rámci přejímacího řízení analýzy marketingového průzkumu.
11. Seznam osob (poddodavatelské schéma), pomocí nichž bude poskytovatel plnit část předmětu této dohody nebo dílčích smluv, nebo které poskytovateli poskytují k plnění předmětu této dohody nebo dílčích smluv určité věci či práva (dále jen „poddodavatel“), tvoří přílohu č. 2 této dohody. Změna poddodavatele je možná pouze na základě vážného důvodu, po předložení návrhu poddodavatelského schématu a předchozím písemném souhlasu objednatele. Pokud má být nahrazen poddodavatel, jímž poskytovatel prokazoval část kvalifikace v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této dohody, musí nový poddodavatel disponovat minimálně stejnou kvalifikací, jaká byla po této osobě požadována v zadávacích podmínkách veřejné zakázky. Žádost o souhlas se změnou poddodavatele bude doložena doklady potřebnými k prokázání požadované kvalifikace.

**IV.**

**Doba a místo plnění, předání plnění dle dílčí smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti této dohody poskytovat objednateli předmět plnění v termínech sjednaných v jednotlivých dílčích smlouvách v souladu s touto dohodou.
2. Plnění dle dílčí smlouvy se považuje za řádně předané, je-li příslušná analýza marketingového průzkumu předána a objednatelem převzata v souladu s čl. III. odst. 10 této dohody. Doba od okamžiku předání analýzy marketingového průzkumu ze strany poskytovatele objednateli do okamžiku převzetí analýzy marketingového průzkumu objednatelem se nezapočítává do doby plnění stanovené v čl. III. odst. 10 této dohody.
3. Místem plnění je území České republiky, přesnější místo plnění či místa plnění budou specifikována v dílčí smlouvě, pokud bude objednatel přesnější určení místa či míst plnění požadovat.
4. V případě, že má být dle požadavku objednatele marketingový průzkum prováděn   
   na pobočkách objednatele, budou místem plnění vybrané pobočky objednatele, jejichž aktuální a úplný seznam a adresy jsou vždy volně přístupné na webových stránkách objednatele: [www.cpzp.cz/pobocky](http://www.cpzp.cz/pobocky). Objednatel si vyhrazuje možnost změny adresy poboček nebo změny počtu poboček v rámci ČR. Poskytovatel je povinen si před zahájením provádění příslušného marketingového průzkumu, jež má probíhat na pobočkách objednatele, zkontrolovat adresy a otevírací dobu poboček. Konkrétní místa plnění uvede objednatel   
   v objednávce.

**V.**

**Cena a platební podmínky**

1. Ceny za jednotlivé druhy marketingových průzkumů jsou uvedeny v příloze č. 3 této dohody.
2. Ceny za jednotlivé marketingové průzkumy v Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) uvedené v příloze č. 3 této dohody jsou uvedeny jako maximální, nejvýše přípustné, nepřekročitelné a zahrnující veškeré náklady poskytovatele nezbytné k řádnému splnění předmětu dohody (zejm. převzetí podkladů od objednatele, kontrolu a revizi otázek/dotazníků předložených objednatelem, provedení průzkumů v cílové skupině, včetně veškerých nákladů na tazatele či moderátora, nákladů na technická zařízení k provedení marketingových průzkumů, zpracování výstupní analýzy marketingového průzkumu   
   a případnou prezentaci výsledků marketingového průzkumu u objednatele).
3. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn dílčí ceny v Kč bez DPH uvedené   
   v příloze č. 3 této dohody navýšit o procento odpovídající míře inflace pro předchozí kalendářní rok podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu v případě, že procento odpovídající míře inflace překročí 2 %. Pro účely této dohody bude používána inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentuální změnu průměrné cenové hladiny za poslední kalendářní rok. Dílčí ceny navýšené o míru inflace budou zaokrouhleny na dvě desetinná místa podle matematických pravidel. O navýšení ceny podle tohoto ustanovení dohody bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této dohodě, který nabyde účinnosti jeho uveřejněním v Registru smluv. Ceny navýšené o procento inflace je objednatel povinen platit od kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém dodatek nabyl účinnosti a současně až u objednávek akceptovaných poskytovatelem po nabytí účinnosti dodatku. Poprvé je poskytovatel oprávněn takto navýšit ceny v roce 2025, a to   
   o procento odpovídající míře inflace za kalendářní rok 2024, při splnění dalších podmínek v tomto odstavci dohody uvedených (tj. např. jen pokud míra inflace překročí 2%, apod.).
4. K cenám bez DPH uvedeným v příloze č. 3 této dohody, případně navýšeným v souladu   
   s odst. 3 tohoto článku dohody, bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Objednatel neposkytuje zálohy.
6. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za provedení každého jednotlivého marketingového průzkumu bude provedena vždy na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“).
7. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve po předání analýzy příslušného marketingového průzkumu a jejím převzetí objednatelem podle článku III. odst. 10 této dohody.
8. Každá faktura je daňovým dokladem a musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem   
   č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani   
   z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
9. Faktury je poskytovatel povinen zasílat objednateli elektronicky na e-mailovou adresu: [xxxxx](mailto:fakturacecpzp@cpzp.cz).
10. Lhůta splatnosti daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem činí 30 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli.
11. Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu vrátit, aniž by se tím dostal do prodlení   
    s úhradou, v případě, kdy faktura neobsahuje výše uvedené náležitosti nebo má jiné závady   
    v obsahu podle dohody nebo dílčí smlouvy nebo příslušných právních předpisů. Od doručení opravené či nové faktury běží nová lhůta splatnosti.
12. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
13. Objednatel se zavazuje uhradit fakturu na účet poskytovatele v ní uvedený.
14. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této dohody nerozhodl,   
    že poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani   
    z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**nespolehlivý plátce**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se poskytovatel o tomto informovat objednatele do dvou pracovních dní. Stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude objednatelem uhrazena poskytovateli až po písemném doložení poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

**VI.**

**Práva z vadného plnění a náhrada škody**

1. Poskytovatel odpovídá za řádné a včasné plnění předmětu této dohody dle uzavřených dílčích smluv, které bude prosté vad včetně vad právních. Plnění je vadné, neodpovídá-li požadovanému rozsahu a kvalitě stanovené touto dohodou a dílčí smlouvou.
2. Veškeré vady předmětu plnění je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele formou písemného oznámení zaslaného na e-mailovou adresu: xxxxx.
3. Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu dle platných právních předpisů a této dohody. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí   
   k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
4. Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
5. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této dohody či dílčí smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá   
   z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s plněním této dohody a dílčí smlouvy způsobené vyšší mocí, kterou je okolnost ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku nebo rozhodnutím orgánu veřejné správy apod., pokud takové rozhodnutí nezavinil. Poskytovatel však odpovídá za prodlení s plněním dle této dohody či dílčí smlouvy, pokud bylo způsobeno třetími osobami, které k plnění této dohody a dílčí smlouvy použil (tj. zejm. jeho poddodavateli).
7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující odpovědnost za škodu nebo bránící řádnému plnění této dohody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání překážek vylučujících odpovědnost za škodu nebo bránících řádnému plnění této dohody.
8. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby oprávněné smluvní strany v konkrétním případě. Případná náhrada škody bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

**VII.**

**Ochrana osobních údajů a informací**

1. Ochrana osobních údajů v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a dalších závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů je řešena smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o spolupráci při zpracování osobních údajů.
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl při realizaci této dohody, dílčích smluv a v souvislosti s nimi a které jsou chráněny příslušnými právními předpisy (zejména obchodní tajemství, utajované informace) nebo které objednatel prohlásil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti této dohody. Tyto povinnosti se poskytovatel zavazuje zajistit i u všech svých zaměstnanců, případně jiných osob, které poskytovatel k realizaci této dohody a dílčích smluv použije.
3. Poskytovatel a objednatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely, než pro plnění podle této dohody.

**VIII.**

**Součinnost a vzájemná komunikace**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si veškerou součinnost nutnou pro řádné plnění předmětu této dohody a dílčích smluv a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této dohody a/nebo dílčích smluv.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této dohody tak, aby nedocházelo   
   k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků dle této dohody a dílčích smluv.
3. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této dohodě či dílčí smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této dohody či dílčí smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena.

**IX.**

**Odpovědné veřejné zadávání**

1. Poskytovatel bude při plnění dohody a dílčích smluv respektovat předpisy týkající se bezpečnosti práce a technických zařízení, zejména zákona č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy, ve znění pozdějších předpisů (zákon o zajištění dalších bezpečnostních podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami atp.), zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců), a to vůči všem osobám, které se na plnění dohody a dílčích smluv podílejí a bez ohledu na to, zda jsou práce na předmětu plnění prováděny bezprostředně poskytovatelem či jeho poddodavateli.
3. Poskytovatel se podpisem dohody zavazuje, že zajistí:
4. plnění veškerých povinností vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění této dohody a dílčích smluv podílejí; plnění těchto povinností zajistí poskytovatel i u svých poddodavatelů,
5. sjednání a dodržování smluvních podmínek se svými poddodavateli srovnatelných s podmínkami sjednanými v této dohodě, a to mj. v rozsahu v této dohodě uvedených smluvních pokut; uvedené smluvní podmínky se považují za srovnatelné, bude-li výše smluvních pokut shodná s dohodou,
6. řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění této dohody, resp. dílčích smluv, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění.

**X.**

**Smluvní sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s včasným splněním dílčí smlouvy je objednatel oprávněn   
   po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 0,05 % z ceny dílčího plnění dle příslušné dílčí smlouvy bez DPH za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s řádným potvrzením objednávky způsobem a ve lhůtě stanovené v čl. III. odst. 2 této dohody je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 0,05 % z ceny nepotvrzené objednávky bez DPH za každý i započatý den prodlení.
3. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele dle čl. III. odst. 8, 9, 10 nebo 13 této dohody je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty   
   a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 3 000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti poskytovatele.
4. V případě porušení povinnosti poskytovatele provést pro objednatele prezentaci výsledků marketingového průzkumu v dohodnutém termínu dle čl. III. odst. 12 této dohody je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 50 000 Kč za každý případ porušení této povinnosti poskytovatele.
5. V případě prodlení objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury je poskytovatel oprávněn po objednateli požadovat zaplacení úroku z prodlení a objednatel je v případě jeho vyúčtování povinen jej zaplatit, a to ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
6. Veškeré smluvní sankce dle této dohody jsou splatné do 15 dnů od doručení vyúčtování smluvní sankce povinné smluvní straně.
7. Zaplacením smluvní pokuty není právo objednatele na náhradu škody jakkoliv dotčeno. Oba nároky je objednatel oprávněn uplatňovat samostatně vedle sebe a sjednání smluvní pokuty nemá vliv na odpovědnost za škodu, její uplatňování, výši a právo na její náhradu. Není-li   
   v dohodě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní sankce nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

**XI.**

**Trvání dohody**

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu určitou 4 let ode dne nabytí její účinnosti nebo do vyčerpání maximálního množství marketingových průzkumů uvedeného v článku II. odst. 3 této dohody, a to podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
2. Tato dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou a účinnosti uveřejněním v Registru smluv.
3. Tuto dohodu, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, je možné ukončit dohodou smluvních stran nebo jiným způsobem stanoveným v platných a účinných právních předpisech či v této dohodě.
4. Objednatel je oprávněn tuto dohodu i bez udání důvodů písemně vypovědět. Výpovědní doba činí čtyři měsíce s tím, že začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.
5. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí vypovědět dohodu, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, bez výpovědní doby v následujících případech:
6. poskytovatel bude v prodlení s provedením marketingového průzkumu nebo řádným předáním analýzy marketingového průzkumu po dobu delší než 30 kalendářních dnů oproti jakémukoliv termínu plnění stanovenému v dílčí smlouvě nebo této dohodě;
7. poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost týkající se ochrany osobních údajů nebo informací dle článku VI. této dohody;
8. je naplněn některý z důvodů uvedených v § 223 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“);
9. příslušným orgánem bylo vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění dohody;
10. na majetek poskytovatele byl prohlášen úpadek nebo poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
11. poskytovatel vstoupil do likvidace;
12. proti poskytovateli bylo zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
13. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této dohody v případě prodlení objednatele   
    se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této dohody, resp. dílčí smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
14. Účinky odstoupení od této dohody, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, a výpovědi této dohody, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení nebo písemné výpovědi druhé smluvní straně.
15. V případě odstoupení od této dohody, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, nebo výpovědi této dohody, včetně dosud nerealizovaných dílčích smluv, jsou smluvní strany povinny se do 30 dnů mezi sebou vzájemně vypořádat podle ustanovení občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení.
16. Ukončením účinnosti této dohody nejsou dotčena ustanovení této dohody, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této dohody.

**XII.**

**Řešení sporů**

1. Práva a povinnosti smluvních stran touto dohodou, resp. dílčími smlouvami výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a právními předpisy souvisejícími.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této dohody, dílčích smluv nebo v souvislosti s touto dohodou a dílčími smlouvami, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný soud.
3. Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory vzniklé z této dohody, resp. dílčích smluv, patří do výlučné pravomoci českých soudů, přičemž dle dohody smluvních stran se sjednává, že místně příslušným soudem bude soud v Ostravě (tj. dle povahy věci Okresní soud v Ostravě nebo Krajský soud v Ostravě).

**XIII.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato dohoda představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této dohodě ani projev učiněný po uzavření této dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
2. Tuto dohodu, resp. dílčí smlouvy je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této dohody, resp. dílčích smluv a podepsaných osobami oprávněnými jednat za smluvní strany, není-li v dohodě výslovně uvedeno jinak. Změny této dohody či dílčích smluv musí být provedeny vždy také v souladu s § 222 ZZVZ.
3. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této dohody, resp. dílčích smluv byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této dohody, ledaže je v dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
4. Smluvní strany se podpisem této dohody dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 a § 1805 občanského zákoníku na právní vztah založený touto dohodou a dílčími smlouvami.
5. Pro vyloučení pochybností poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá tuto dohodu při svém podnikání, a na tuto dohodu a dílčí smlouvy se tudíž neuplatní ustanovení   
   § 1793 občanského zákoníku.
6. Stane-li se některé ustanovení této dohody nebo dílčí smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této dohody či dílčí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo alespoň obdobným obchodním a právním smyslem.
7. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této dohody a dílčích smluv přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
8. Poskytovatel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči objednateli vzniklé na základě této dohody a dílčích smluv na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
9. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupí třetí straně tuto dohodu, dílčí smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem z této dohody či dílčí smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce smluvních stran.
10. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této dohody v jejím plném rozsahu včetně příloh a dodatků v Registru smluv. Plněním povinnosti uveřejnit tuto dohodu podle zákona registru smluv, je pověřena ČPZP.
11. Tato dohoda je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána smluvními stranami elektronicky.
12. Veškeré přílohy této dohody tvoří její nedílnou součást.
13. Smluvní strany shodně prohlašují, že si dohodu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně   
    a srozumitelně, nikoliv v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly   
    o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Přílohy dohody:

příloha č. 1 – Popis jednotlivých metod marketingových průzkumů

příloha č. 2 – Poddodavatelské schéma

Příloha č. 3 – Cenová nabídka

25.04.2024 23.04.2024

…………………………………… ………………………..………………

Ing. Vladimír Matta Mgr. Roman Skotnica

generální ředitel jednatel

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna FOCUS-Centrum pro sociální a marketingovou analýzu,    spol. s r.o.

**Příloha č. 1 - Popis jednotlivých metod marketingových průzkumů**

**1.1 Metoda Telefonického dotazování**

1. Obsahová náplň průzkumů:

* analýza důvodů vedoucích ke změně zdravotní pojišťovny
* spokojenost klientů s ČPZP
* a další dle požadavků objednatele

1. Cílová skupina:

* klienti ČPZP

1. Harmonogram:

* požadované zhotovení průzkumu: do 25 dnů od odsouhlasení seznamu otázek/dotazníků objednatelem po uzavření dílčí smlouvy
* objednatel si vyhrazuje právo požadovat provedení průzkumu ve dvou etapách (např. druhé a čtvrté čtvrtletí kalendářního roku)

1. Metodika:

* telefonické dotazování na základě objednatelem dodané databáze
* počet respondentů, kteří odpověděli na dotazování: 1 000
* počet otázek v dotazníku: 10-15

1. Výstup:

* analýza formou prezentace v Powerpointu či obdobném programu; analýza bude obsahovat minimálně popis a metodiku výzkumu a hodnocení, hlavní závěry a doporučení vycházející z dotazníků, jakož i analýzu a shrnutí odpovědí na jednotlivé otázky a zvýraznění závěrů; ve vztahu ke každé otázce bude analýza obsahovat také prezentaci výsledků v podobě nejvhodnějších přehledových grafů se zvýrazněním stěžejních zjištění a případnou korelaci s jinými otázkami a získanými odpověďmi
* v případě požadavku objednatele prezentace výsledku marketingového průzkumu dle čl. III. odst. 12 této dohody

**1.2 Metoda Face to face**

1. Obsahová náplň průzkumů:

* analýza nabídky konkurenčních zdravotních pojišťoven
* povědomí respondentů o ČPZP a jejich službách
* a další dle požadavků objednatele

1. Cílová skupina:

* klienti ČPZP, obyvatelé ČR

1. Harmonogram:
   * požadované zhotovení průzkumu: do 40 dnů od odsouhlasení seznamu otázek/dotazníků objednatelem po uzavření dílčí smlouvy
2. Metodika:

* osobní dotazování metodou Face to face
* elektronické zaznamenávání odpovědí a polohy respondentů (GPS souřadnice)
* počet respondentů, kteří odpověděli na dotazování: 1 000
* počet otázek v dotazníku: 15-20
* místo dotazování: objednatelem vybrané lokality v rámci celé ČR (max. 15 měst)

1. Výstup:

* analýza formou prezentace v Powerpointu či obdobném programu; analýza bude obsahovat minimálně popis a metodiku výzkumu a hodnocení, hlavní závěry a doporučení vycházející z dotazníků, jakož i analýzu a shrnutí odpovědí na jednotlivé otázky a zvýraznění závěrů; ve vztahu ke každé otázce bude analýza obsahovat také prezentaci výsledků v podobě nejvhodnějších přehledových grafů se zvýrazněním stěžejních zjištění a případnou korelaci s jinými otázkami a získanými odpověďmi
* v případě požadavku objednatele prezentace výsledku marketingového průzkumu dle čl. III. odst. 12 této dohody

**1.3 Metoda Focus Group**

1. Obsahová náplň průzkumů:

* skupinová diskuze zaměřená na produkty ČPZP
* skupinová diskuze týkající se reklamní kampaně ČPZP
* a další dle požadavků objednatele

1. Cílová skupina:

* obyvatelé ČR

1. Harmonogram:
   * požadované zhotovení průzkumu: do 14 dnů od odsouhlasení seznamu otázek/dotazníků objednatelem po uzavření dílčí smlouvy
2. Metodika:

* moderovaný skupinový rozhovor metodou Focus group ve specializované místnosti za možné účasti objednatele dle předem určených časových intervalů
* skupinový rozhovor vede moderátor, na základě předem stanoveného okruhu otázek dle čl. III. odst. 8 této dohody
* osobní dotazování metodou skupinové diskuse Focus group
* počet diskutujících respondentů: 6-8
* místo dotazování: Ostrava, Praha

1. Výstup:

* analýza formou prezentace v Powerpointu či obdobném programu a videozáznam; analýza bude obsahovat minimálně popis a metodiku výzkumu a hodnocení, hlavní závěry a doporučení vycházející z diskuze, jakož i analýzu a shrnutí odpovědí na jednotlivé otázky a zvýraznění závěrů; ve vztahu ke každé otázce bude analýza obsahovat také prezentaci výsledků v podobě nejvhodnějších přehledových grafů se zvýrazněním stěžejních zjištění a případnou korelaci s jinými otázkami a získanými odpověďmi
* v případě požadavku objednatele prezentace výsledku marketingového průzkumu dle čl. III. odst. 12 této dohody

**1.4 Mystery shopping**

1. Obsahová náplň průzkumů:

* hodnocení kvality služeb ČPZP mezi poskytovateli zdravotních služeb
* hodnocení pobočkové sítě zdravotních pojišťoven
* a další dle požadavků objednatele

1. Cílová skupina:

* klienti ČPZP, zaměstnanci zdravotní pojišťovny, obyvatelé ČR

1. Harmonogram:

* požadované zhotovení průzkumu: do 60 dnů od odsouhlasení seznamu otázek/dotazníků objednatelem po uzavření dílčí smlouvy

1. Metodika:

* osobní návštěva tazatele na pobočkách určených objednatelem
* max. počet tazatelů v jednom průzkumu je 5
* počet hodnocených poboček: 100
* počet otázek v dotazníku: 10-15
* místo dotazování: celá ČR

1. Výstup:

* analýza formou prezentace v Powerpointu či obdobném programu; analýza bude obsahovat minimálně popis a metodiku výzkumu a hodnocení, hlavní závěry a doporučení vycházející z provedeného průzkumu, jakož i analýzu a shrnutí odpovědí na jednotlivé otázky a zvýraznění závěrů; ve vztahu ke každé otázce bude analýza obsahovat také prezentaci výsledků v podobě nejvhodnějších přehledových grafů se zvýrazněním stěžejních zjištění a případnou korelaci s jinými otázkami a získanými odpověďmi
* v případě požadavku objednatele prezentace výsledku marketingového průzkumu dle čl. III. odst. 12 této dohody

**Příloha č. 2 - Poddodavatelské schéma**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Název veřejné zakázky:  **„Zajištění marketingových průzkumů v letech 2024-2027“** | Popis části plnění, kterou poskytovatel zadá poddodavateli | % podíl na plnění VZ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identifikace poddodavatele: | | | Bez poddodavatele. |  |
| 1. | Název: |  |
|  | Sídlo: |  |
|  | Tel./fax: |  |
|  | E-mail: |  |
|  | IČO: |  |
|  | DIČ: |  |
|  | Spisová značka v obch. rejstříku: |  |
|  | Osoba oprávněná k jednání: |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identifikace poddodavatele: | | | Bez poddodavatele. |  |
| 2. | Název: |  |
|  | Sídlo: |  |
|  | Tel./fax: |  |
|  | E-mail: |  |
|  | IČO: |  |
|  | DIČ: |  |
|  | Spisová značka v obch. rejstříku: |  |
|  | Osoba oprávněná k jednání: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Celkový objem poddodávek | 0 % |