

Rámcová dohoda o poskytování služeb Mystery shopping ČP

Číslo 2017/4922

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Janem Foubíkem, ředitelem divize obchod a marketing
zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jako „Objednatel“

a

NMS Market Research s.r.o.

se sídlem: U Nikolajky 1070/13, Smíchov, 150 00 Praha 5
IČO: 25749315
DIČ: CZ25749315
zastoupen: Mgr. Ondřejem Veisem, jednatelem
zapsán/a v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 66761
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jako „Dodavatel“

(Objednatel a Dodavatel budou v této rámcové dohodě o poskytování služeb označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

RÁMCOVOU DOHODU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

(dále jen „**Smlouva**“)

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání smluv o poskytování služeb mezi Dodavatelem a Objednatelem, a to na základě Objednávek Objednatele.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání Dílčích smluv na poskytování níže uvedených služeb Dodavatelem Objednateli:
 - a) Mystery shopping
 - b) Mystery calling
 - c) kvantitativní šetření na cílové skupině zákazníků poboček ČPjejichž specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
- 1.3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli specifikovaný počet Služeb na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
- 1.4. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
 - b) číslo a datum vystavení Objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název Služby, její rozsah a popis (dále jen „**Plnění**“);
 - e) Cenu;
 - f) dobu a místo poskytnutí Plnění; a
 - g) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 1.5. Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě dvou (2) Pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem.
- 1.6. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - b) číslo Objednávky, která je potvrzována; a
 - c) podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 1.7. V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě dvou (2) Pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Dodací lhůta běží od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 1.8. Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření smlouvy, a to i

v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření smlouvy o poskytnutí služeb, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle této smlouvy o poskytnutí služeb odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou (dále jen „**Dílčí smlouva**“).

- 1.9. Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
- 1.10. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě a v Dílčí smlouvě ve sjednaném rozsahu, jakosti a čase.
- 1.11. Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou a Dílčí smlouvou Cenu dle článku 2 této Smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Cena za poskytnutí Plnění Dodavatelem odpovídá součinu jednotkových cen jednotlivých složek Plnění a počtu složek Plnění poskytnutých Objednateli na základě Dílčí smlouvy (dále jen „**Cena**“). Cena za poskytnutí jednotlivých složek Plnění je uvedena v Příloze č. 2. této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje vždy k 31. 12. příslušného kalendářního roku poskytnout Objednateli výroční slevu ve výši [] z celkové ceny všech plnění bez DPH, která byla v daném roce Objednateli poskytnuta. K této částce bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 2.3. Celková cena Plnění poskytnutého na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku 10.000.000,- Kč bez DPH.
- 2.4. Cena každé jednotlivé složky Plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy, Dílčí smlouvy a poskytnutím Plnění Objednateli. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

3. Platební podmínky

- 3.1. Daňové doklady budou vystavovány Dodavatelem vždy nejdříve po poskytnutí Plnění Objednateli dle příslušné Dílčí smlouvy a nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem. Vzor akceptačního protokolu je přílohou č. 4 této Smlouvy. Objednatelem podepsaný Akceptační protokol tvoří přílohu každého daňového dokladu.
- 3.2. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 3.3. Splatnost daňového dokladu je 60 kalendářních dní ode dne vystavení daňového dokladu Dodavatelem.
- 3.4. Výroční sleva dle bodu 2.2 této Smlouvy bude Objednateli poskytnuta vždy k 31. 12. příslušného kalendářního roku. Dodavatel je povinen na výroční slevu vystavit Objednateli souhrnný opravný daňový doklad nejpozději do 10 dnů od tohoto data. Opravný daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti stanovené pro souhrnný opravný daňový doklad zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Splatnost souhrnného opravného daňového dokladu na úhradu výroční slevy Objednateli je stanovena na 14 kalendářních dní od data vystavení souhrnného opravného daňového dokladu na účet Objednatele uvedený v této Smlouvě.

- 3.5. V případě, že Dodavatel splňuje podmínku dle § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném a účinném znění, je povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli v rámci každého vystaveného daňového dokladu.

4. Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1. Dodavatel je povinen poskytnout Plnění a předat jej Objednateli nejdéle do 90 kalendářních dní ode dne doručení Objednávky Dodavateli, a to vždy v Pracovní dny v čase od 9:00 do 16:00 ve formě závěrečné zprávy s hlavními zjištěními, detailní analýzou, grafy, komentáři a marketingovými doporučeními (elektronicky ve formátu MS PowerPoint a dále ve dvou tiskových vyhotoveních), tabulky druhého stupně třídění (elektronicky v Excelu či jiném podobném formátu), datového souboru (elektronicky ve formátu *.sav) a výpisů otevřených otázek (elektronicky ve Wordu či jiném podobném formátu). Elektronické výstupy budou poskytovány na DVD a spolu s výtisky závěrečné zprávy předávány osobně Objednateli.
- 4.2. Místem plnění je Česká republika, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jiné místo Plnění.
- 4.3. Termín poskytnutí Plnění a místo Plnění lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.

5. Pojištění

- 5.1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou a Dílčí smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 500 000,- Kč.

6. Zvláštní ustanovení

- 6.1. Smluvní strany se dohodly nad rámec VOP nebo odlišně od VOP upravit tyto sankce:
- 6.1.1. V případě prodloužení Prodávajícího s dodávkou Zboží je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,2 % z Dílčí ceny za každý den prodloužení.
- 6.1.2. Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce tří (3) měsíců. Výpověď musí být učiněna písemně. Výpovědní doba započne běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.

7. Nakládání s osobními údaji

- 7.1. Smluvní strany si jsou vědomy toho, že při poskytování služeb dle přílohy č. 1 (zejm. pilíře „vstřícnost“ a „dostupnost“) a při vypracovávání analýz a dalších požadovaných dokumentů dle Smlouvy budou/mohou být Dodavatelem zpracovávány informace, které zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „Zákon“), označuje jako osobní údaje (dále jen „OÚ“), a že v souvislosti s tím vstupuje Dodavatel dle Zákona do postavení zpracovatele OÚ. Proto v souladu s ustanovením § 6 Zákona upravují svá práva a povinnosti z toho vyplývající.
- 7.2. Pověření ke zpracování: Objednatel tímto pověřuje Dodavatele, aby v souladu s ustanoveními Zákona a ostatních právních předpisů, s ustanoveními této Smlouvy a pokyny Objednatele zpracovával za účelem vypracování analýz a dokumentů dle této Smlouvy ty OÚ, které mu budou v této souvislosti předány Objednatelem, resp. jeho zaměstnanci, (dále jen „chráněné OÚ“). Dodavatelem budou zpracovávány chráněné OÚ pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné poskytnutí služeb a vypracování dokumentů dle této Smlouvy. Tyto nezbytně nutné chráněné OÚ bude Objednatel předávat dohodnutým způsobem Dodavateli tak, aby Dodavatel mohl dokumenty dle této Smlouvy řádně vypracovat. Dodavatel není oprávněn zpracovávat

údaje předané mu Objednatelům jiným způsobem nebo za jiným účelem, než je uveden v této Smlouvě nebo v pokynech Objednatelů, ani tyto údaje využívat pro vlastní činnost či umožnit jejich využití třetími osobami.

- 7.3. Chráněné OÚ budou Dodavatelem zpracovávány po dobu účinnosti této Smlouvy s tím, že po ukončení spolupráce podle této Smlouvy se Dodavatel zavazuje poskytnuté chráněné osobní údaje a další údaje anebo podklady vrátit bez zbytečného odkladu Objednateli, nebo je na základě pokynu Objednatelů protokolárně zlikvidovat. Uvedeným není dotčeno právo Dodavatele uchovávat potřebné údaje po dobu nezbytně nutnou pro ochranu svých práv.
- 7.4. Dodavatel je jako zpracovatel chráněných OÚ zejména povinen:
- a) zpracovávat OÚ v souladu s oprávněnými zájmy subjektů chráněných OÚ a se zájmy Objednatelů tak, aby ani subjektům chráněných OÚ, ani Objednatelům nebyla způsobena újma;
 - b) neprodleně upozornit Objednatelů v případě, mohl-li by mít důvodně za to, že Objednatel porušil nebo porušuje povinnost stanovenou Zákonem; současně s tímto upozorněním je dále povinen ukončit zpracovávání chráněných OÚ.
- 7.5. Zabezpečení ochrany chráněných OÚ: Dodavatel se zavazuje dodržováním níže uvedených povinností zabezpečit ochranu chráněných OÚ před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit jejich změně, ztrátě či zničení, neoprávněnému přenosu či jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití (souhrnně dále jen „Narušení“). Dodavatel se zavazuje zabezpečit ochranu chráněných OÚ tím, že zajistí bezpečnost chráněných OÚ v rámci následujících oblastí:

TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ:

Dodavatel se zavazuje dodržovat pravidla:

- a) počítačové bezpečnosti; Dodavatel bude ke zpracovávání chráněných OÚ používat výhradně takové technické a programové prostředky, jejichž používání při vyloučení nepředvídatelných okolností eliminuje možnost Narušení;
- b) komunikační bezpečnosti; Dodavatel bude dodržovat taková opatření k zabezpečení ochrany chráněných OÚ při jejich přenosu telekomunikačními kanály, jejichž povaha zamezuje při vyloučení nepředvídatelných okolností možnost Narušení;
- c) fyzické bezpečnosti; Dodavatel prohlašuje, že místo, ve kterém budou chráněné OÚ zpracovávány, bude mít charakter prostoru zabezpečeného před možností Narušení, to však za vyloučení možnosti nepředvídatelných okolností.

ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ:

Dodavatel zabezpečí, že oprávnění ke vstupu na místo, ve kterém budou chráněné OÚ zpracovávány, budou mít pouze osoby, které:

- d) jsou zaměstnanci Dodavatelů, jimž zpracovávání chráněných OÚ vyplývá z jejich pracovní náplně nebo z jejichž pracovní smlouvy nebo pracovní náplně vyplývá oprávnění ke vstupu na pracoviště, ve kterém jsou chráněné OÚ zpracovávány; tito zaměstnanci musí být bezúhonní a důvěryhodní, anebo
- e) jsou třetími osobami použitými Dodavatelem ke zpracovávání chráněných OÚ. Tyto třetí osoby či jejich zaměstnanci však musí splňovat požadavky stanovené pro zaměstnance Dodavatelů, anebo
- f) byly Dodavatelem na pracoviště, ve kterém jsou chráněné OÚ zpracovávány, vpuštěny, ačkoli nespádají do výše uvedených kategorií osob; těmto osobám je však Dodavatel

povinen po dobu jejich pobytu v těchto prostorách zabezpečit doprovod zaměstnancem Dodavatele nebo jinak zabezpečit, že tyto osoby nezískají k chráněným OÚ přístup, vyjma případů, kdy je umožnění přístupu na pracoviště, ve kterém jsou chráněné OÚ zpracovávány, ve vztahu k určitým osobám vyžadováno obecně závaznými právními předpisy. Dodavatel zabezpečí poučení uvedených osob o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost o chráněných OÚ, jakož i o souvisejících bezpečnostních opatřeních.

- 7.6. Na základě úpravy tohoto čl. 7 Smlouvy Smluvní strany vylučují použití čl. 10.2. VOP.
- 7.7. Za každé jednotlivé porušení povinností dle tohoto článku 7. Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmou.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 8.2. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 8.3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou, a to 5 let ode dne její účinnosti nebo do vyčerpání celkové ceny dle odstavce 2.3. této Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy, případně Všeobecným obchodním podmínkám Objednatele („VOP“).
- 8.4. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Každá Smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech této Smlouvy.
- 8.5. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Objednatele:

[REDACTED]

Kontaktní osoba Dodavatele:

- 8.6. [REDACTED]

- 8.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění

Příloha č. 2 – Cena

Příloha č. 3 – VOP

Příloha č. 4 – Akceptační protokol

- 8.8. Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem této Smlouvy a je jim znám jejich význam v souladu a ve spojitosti se Smlouvou. Dále smluvní strany potvrzují, že veškerým ustanovením Smlouvy a VOP plně a bez jakýchkoli obtíží porozuměly a nepovažují je za nevýhodná. VOP představují závaznou a nedílnou součást Smlouvy.

- 8.9. Dodavatel podpisem této Smlouvy výslovně přijímá následující ustanovení VOP: 3.2., 3.5., 3.7., 5.2., 6.1., 8.2., 8.3., 12.3., 13.1., 13.2., 13.3

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

V Praze dne: 20. 3. 2017

V Praze dne: 27. 2. 2017

Ing. Jan Foubík
ředitel divize obchod a marketing
Česká pošta, s.p.

Mgr. Ondřej Veis
jednatel
NMS Market Research s.r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb/Plnění

Cílem chystaného mystery shoppingu je postupné a vícenásobné měření dopadu implementace strategické aktivity „Zkvalitnění pobočkové sítě – Nastavení standardního a jednotného přístupu k zákazníkovi“ na pobočkách ČP, jeho průběžné vyhodnocování a získání pozitivní zpětné vazby pro žádoucí opatření při další implementaci; to vše ve vazbě na již získaná výzkumná zjištění v rámci tzv. nulté vlny (tj. na vzorku poboček před implementací) v r. 2015.

Samotné měření bude probíhat v několika vlnách na blíže nespecifikovaném okruhu poboček či jejich výběrovém souboru.

1 Struktura mystery akce na jedné pobočce ČP

- realizace mystery callingu na vybraném okruhu poboček ČP (jednorázový telefonát s fabulovaným dotazem na některé typické téma)
- realizace mystery shoppingu na pobočce, jehož předmětem bude:
 - fabulovaný nákup služby v hodnotě do 100,- Kč
 - dotaz na službu
 - vystavení zaměstnance mírnému tlaku (v mezích standardních poměrů jednání na provozovnách typu poštovní nebo např. bankovní pobočka)
 - standardizované pozorování náležitostí interiéru
 - záznam pozorování a výsledků mystery shoppingu a callingu do záznamového archu

2 Podrobný výčet zásadních sledovaných ukazatelů

Pilíř Upravenost

Čistá pobočka

1	Čisté panely, cedule umístěné před pobočkou
2	Čisté vstupní dveře a polepy
3	Vzduch na pobočce - vyvětráno
4	Poházené odpadky
5	Hrubé znečištění podlahy na chodbě, hale atd.
6	Znečištění stolků
7	Znečištění přepážek
8	Poházené papírky z vyvolávacího systému
9	Rozházené tiskopisy použité nepoužité
10	Zbytky jídel, nalepené žvýkačky apod.
11	Volně umístěné reklamní a informační materiály na dveřích a stěnách (izolepa, či jinak umístěné)
12	Vymezení prostoru pro zákazníka: před vstupními dveřmi, dveře, chodba, hala a prostor na přepážce a to včetně ploch a prostorů, které jsou v zorném úhlu zákazníka za přepážkou

Reklama

1	Řádně umístěna v reklamních nosičích (nejsou prázdné)
2	Zakázáno samovolně materiály vylepovat v prostorách pobočky (dveře, zeď, okna, nábytek atd.)
3	Informační a zákazové samolepky na vchodových dveřích

Stejnokroj

1	Zaměstnanec užívá stejnokroj
2	Stejnokroj je čistý, upravený a kompletní
3	V případě nevybavení stejnokroje dodržení bílá košile, halenka, tmavé kalhoty (sukni), černé nebo tmavě modré boty
4	Označení visačkou se jménem, příjmením, pracovní pozicí na stejnokroji
5	Umístění visačky na správné straně dle typu posazení vůči zákazníkovi (blíže k zákazníkovi)
6	Upravené vlasy, ruce, nehty
7	Decentní denní líčení
8	Zákaz žvýkání žvýkačky
9	Zakázáno konzumovat potraviny včetně nápojů za přepážkou a v dohledu zákazníka
10	Zákaz používání a umístění osobních věcí př. mobilní telefon, kabelka; osobní věci nesmí být za přepážkou viditelné, a to v jakémkoli úhlu

Pilíř Přehlednost

Označení přepážek

1	Správné označení přepážek pořadových číslem
2	Trvale neobsazené přepážky neoznačeny pořadovým číslem a využity pro výstavu zboží a služeb
3	Produktové lišty výhradně odlišné služby přepážek
4	Minimální rozměr volné plochy zákazník zaměstnanec 50x80 cm (šířka x výška)

Tiskopisy

1	Volně k dispozici ve stojánku v daném pořadí - 2 stojánky
2	Více stojánku použití vždy 2x1
3	Vícehalové pošty – umístění vždy min. jednoho stojánku na hale
4	Tiskopisy mimo stojánky pouze u pošt, kde jsou instalovány speciální stojánky v rámci interiéru
5	Tiskopisy na vyžádání
6	Stojánky umístěny vždy mimo přepážky ve vyšší úrovni než dosáhnout děti (např. stěna)
7	Místo, kde lze tiskopisy vyplnit a jeho vybavení psacími potřebami
8	Při špatném vyplnění má zákazník právo znova mimo přepážku vyplnit a dále přednostní právo pro obslužení

Pilíř Vstřícnost

Komunikace se zákazníkem

1	Dodržování pravidel dle směrnice
	- Oslovení
	- Obchodní rozhovor
	- Reklamace

Koordinační porada

1	Porady se konají v prostoru pro zákazníky
---	---

Pilíř Dostupnost

Pravidla telefonování se zákazníkem

1	Pokud možno zvedat telefon do tří zazvonění
2	Hovor začít pozdravem, názvem firmy, svou pozicí a otevřenou otázkou
3	Mluví pomalu a srozumitelně
4	V případě, že přepážkový pracovník hovoří se zákazníkem u přepážky, dokončí větu, omluví se a zvedne telefon s informací, že se mu za okamžik bude věnovat
5	Pokud nechce čekat, zavolá zpět po zaznamenání tel. čísla, jména
6	Rozhovor ukončit až po ujištění, že volající již nic nepotřebuje, popřát hezký den a položit sluchátko
7	Používat příjmení volajícího v pátém pádu, pokud si nejste jisti, znovu se optejte
8	Není-li možné zjistit požadované informace, poznamenat tel. č., jméno, dotaz a zavolat zpět
9	Neodkazovat zákazníka na další čísla ČP
10	Zakázáno argumentovat/sdělovat interní rozdělení podací a dodací sítě

3 Přehled úkolů pro Dodavatele pro každou vlnu mystery

- příprava designu výzkumné akce
- příprava dotazových materiálů
- jednorázová realizace samotného mystery shoppingu a mystery callingu na definovaném okruhu konkrétních poboček ČP (realizace vlny)
- dle potřeby realizace menších kvantitativních šetření na malých vzorcích klientů příslušných poboček (podrobněji viz níže)
- analýza dat, interpretace, reporting včetně expertního a směrodatného doporučení pro další postup v projektu Zkvalitňování pobočkové sítě, založeného na výzkumných zjištěních
- osobní prezentace
- garance komparability zjišťovaných dat mezi jednotlivými vlnami i ve vztahu k nulté vlně, realizované v roce 2015

4 Kvantitativní šetření na zákaznických pobočkách ČP

Součástí plánovaných výzkumných aktivit na pobočkách v rámci mystery shoppingu a callingu v některých případech bude i menší kvantitativní šetření na cílové skupině jejich aktuálních zákazníků. Cílem těchto eventuálních a vesměs dodatečných výzkumných akcí bude získat autentická zjištění zákaznického hodnocení či preferencí, jež napomohou zevrubněji interpretovat zjištění plynoucí z mystery, popř. naopak samotná mystery zjišťování ad hoc předem věcně inspirovat. Prakticky bude probíhat v bezprostředním dosahu dané pobočky, na menších vzorcích s limitem N40, přičemž délka dotazování nepřesáhne 10 minut.

4.1 Přehled úkolů pro Dodavatele pro každé jednotlivé kvantitativní šetření na zákaznických:

- příprava designu výzkumné akce
- příprava dotazových materiálů
- terénní sběr dat (osobní dotazování)

- analýza dat, interpretace, reporting včetně expertního a směrodatného doporučení

Dodavatel je povinen poskytovat veškeré plnění v souladu s výše specifikovanými požadavky
Objednatele a svojí nabídkou, která prošla hodnocením v rámci příslušné veřejné zakázky (Mystery
shopping ČP).

Příloha č. 2 – Cena
Jednotkové ceny mystery shoppingu a callingu dle počtu cílových poboček ČP

Charakter výzkumné akce	velikost vzorku (počet poboček)	jednotková cena v Kč bez DPH
Mystery shopping a mystery calling na pobočkách ČP (ve vazbě na specifikaci)	1	[REDACTED]
	3	
	5	
	10	
	20	
	30	
	40	
	50	
	60	
	70	
	80	
	90	
	100	
	120	
	150	
180		
200		
250		
300		

Jednotkové ceny za kvantitativní šetření na cílové skupině zákazníků poboček ČP (v Kč bez DPH)

Charakter výzkumné akce	délka dotazníku	velikost vzorku	jednotková cena v Kč bez DPH
Osobní dotazování na cílové skupině návštěvníků konkrétní pobočky ČP (kvantitativní strategie, s max. 4 otevřené otázky)	5 min.	10	[REDACTED]
		20	
		30	
		40	
	10 min.	10	
		20	

		30		
		40		

Cena za denní sazbu (jeden člověkoden) analytika marketingových výzkumů činí: 3 000 Kč bez DPH

Úkony analytika budou spočívat zejména v různých přídavných či alternativních analýz dat, jejich interpretace a reporting, desk research apod.

Příloha č. 3 – VOP

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně)

Příloha č. 4 – Akceptační protokol

Akceptační protokol k plnění VZ „...“ dle smlouvy č. .../... a objednávky č. ...

Provedené plnění:

Dodavatel potvrzuje, že předal Objednateli následující výstupy z veřejné zakázky „...“:

1. ...
2. ...
- ...

V Praze dne ...

Za Dodavatele předal:

jméno
funkce
název firmy

Za Odběratele převzal:

jméno
funkce
Česká pošta, s.p.