

Rámcová smlouva na poskytování služeb - Uživatelská testování a analýzy digitálních platforem

Číslo 2024/12924

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Lukášem Rampasem, MBA, ředitelem divize Balíkovna
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jako „Objednatel“

a

BZ Company Internacional s.r.o.

se sídlem: Tovačovského 490/4, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 27834085
DIČ: CZ 27834085
zastoupena: Janem Látalem, jednatelem
zapsána v obchodním rejstříku u: Krajského soudu v Ostravě, vložka č. 30867, oddíl C
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jako „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto rámcovou smlouvu na poskytování služeb – Uživatelská testování a analýzy digitálních platforem ČP (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „**Uživatelská testování a analýzy digitálních platform ČP**“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření Smlouvy. Tato Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení.

1 Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem Smlouvy je stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání dílčích smluv o poskytování služeb uživatelských testování a analýz digitálních platform ČP mezi Dodavatelem a Objednatelem (dále jen „**Dílčí smlouva**“), a to na základě objednávek Objednatele (dále jen „**Objednávka**“). Služby mají být Objednatelem použity za účelem realizace expertních analýz a terénních zjišťování napříč varietou forem digitálního rozhraní Objednatele a jeho cílových uživatelských skupin a mají plnit funkci směrodatné informační a analytické podpory jeho správy a rozvoje a všeobecně pozitivních zákroků a úprav v oblasti prezentace, strategie i taktiky Objednatele soustředěných do jeho rámce. Digitálním rozhraním Objednatele se přitom mají na mysli weby, portál, informační systémy, desktopové a mobilní aplikace a trojrozměrná či jiná zařízení s digitální interakční platformou Objednatele.
- 1.2 Předmětem Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání Dílčích smluv. Předmětem Dílčích smluv budou uživatelská testování a analýzy digitálních platform Objednatele prováděné za pomoci výběrových šetření na specifikovaném počtu respondentů z předem definované cílové skupiny, obsahující typicky tyto základní náležitosti, které pohromadě a v návaznosti na konkrétní zadání charakterizují službu jedné dodávky uživatelského testování:
- akceptace zadání výzkumného úkolu;
 - formulace designu řešení uživatelského testování či analytického úkolu;
 - u projektů, jejichž některé fáze budou realizovány Objednatelem bez externí pomoci, stanovení těch fází dodávky, které budou v zodpovědnosti Dodavatele;
 - formulace výběrové strategie, jejímž cílem je generalizace zjištění na cílovou populaci;
 - stanovení odhadu penetrace cílové skupiny v základním souboru;
 - tvorba a kompletace dotazových materiálů;
 - rekrutace respondentů;
 - programování dotazových materiálů;
 - realizace terénního sběru dat dle vybrané metodologie (kvalitativní nebo kvantitativní uživatelské testování, počet testerů, délka testování) a relevantní výběrové strategie;
 - statistická analýza dat;
 - interpretace učiněných zjištění;
 - tvorba výstupních materiálů dle specifikace zadání; standardně:
 - závěrečná zpráva s hlavními zjištěními a stupni jejich závažnosti a návrhy řešení, detailní analýzou, grafy a komentáři a marketingovými doporučeními, které představují explicitní a argumentovaný návrh řešení hlavních výzkumných cílů;
 - tabulky druhého stupně třídění;
 - datový soubor;
 - výpisy otevřených otázek;
 - videozáznamy kvalitativních uživatelských testování;
 - osobní či online prezentace výsledků výzkumu Objednateli,
 - další práce UX designéra, výzkumníka či analytika,

to vše v souladu se specifikací uvedenou v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Plnění**“).

- 1.3 Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených ve Smlouvě a v Dílčí smlouvě ve sjednaném rozsahu, jakosti a čase. Dodavatel se zavazuje výstupy Plnění neposkytnout třetím osobám.
- 1.4 Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu se Smlouvou a Dílčí smlouvou Cenu dle čl. 3 Smlouvy.

2 Dílčí smlouvy a postup jejich uzavření

- 2.1 Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli specifikovaný rozsah Plnění na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
- 2.2 Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
 - b) číslo a datum vystavení Objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název Plnění, jeho rozsah a popis;
 - e) Cenu;
 - f) dobu a místo poskytnutí Plnění; a
 - g) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 2.3 Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy o poskytování služeb za podmínek stanovených Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě dvou (2) Pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy o poskytování služeb, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených Smlouvou.
- 2.4 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.
- 2.5 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. Není-li v odst. 5.1 Smlouvy stanoveno jinak, běží dodací lhůta od okamžiku potvrzení této nové Objednávky.
- 2.6 Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli.
- 2.7 Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.

3 Cena

- 3.1 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 každé jednotlivé složky Plnění je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.2 Cena každé jednotlivé složky Plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy, Dílčí smlouvy a poskytnutím Plnění Objednateli. Cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 3.3 K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 3.4 Maximální cena Plnění poskytnutého na základě Smlouvy nesmí převýšit částku **1 995 000,- Kč bez DPH**.

4 Platební podmínky

- 4.1 Úhrada Ceny včetně příslušné DPH bude Objednatelem provedena za každé jednotlivé Plnění dle Dílčí smlouvy samostatně na základě daňového dokladu, který je Dodavatel povinen vystavit nejpozději do 5 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Za den uskutečnění zdanitelného plnění je považováno datum podpisu akceptačního protokolu k Plnění dle Dílčí smlouvy Objednatelem, jehož vzor je přílohou č. 3 Smlouvy. Kopie akceptačního protokolu bude nedílnou součástí každého daňového dokladu.
- 4.2 Daňový doklad bude vystaven Dodavatelem vždy nejdříve po poskytnutí celého Plnění sjednaného v příslušné Dílčí smlouvě.
- 4.3 Splatnost daňového dokladu je 60 kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Dodavatelem.
- 4.4 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 4.5 Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli postupem dle odst. 2.6 všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“).
- 4.6 Cena Plnění bude hrazena na bankovní účet Dodavatele uvedený v jeho identifikačních údajích ve Smlouvě. Změna bankovních údajů je možná pouze formou dodatku ke Smlouvě.

5 Doba, místo a podmínky poskytnutí Plnění

- 5.1 Dodavatel je povinen poskytnout Plnění a předat jej Objednateli nejpozději do 90 kalendářních dní ode dne potvrzení Objednávky Dodavateli, a to vždy v pracovní dny v čase od 8:00 do 17:00 hodin, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.
- 5.2 Místem poskytnutí Plnění je Česká republika, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jiné místo Plnění.

6 Práva a povinnosti Smluvních stran

- 6.1 Dodavatel je povinen poskytovat Plnění prostřednictvím osob, jejichž seznam je uveden v příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „realizační tým“). Bude-li z důvodů vzniklých na straně Dodavatele nutné nahradit kteréhokoli člena realizačního týmu, bude po předchozím písemném odsouhlasení Objednatelem nahrazen novým členem týmu s odpovídající nebo vyšší kvalifikací požadovanou v rámci Výběrového řízení.
- 6.2 Členové realizačního týmu musí splňovat požadavek na komunikaci v českém jazyce. Pokud člen realizačního týmu nesplní požadavek na komunikaci v českém jazyce, Dodavatel na vlastní náklady zajistí tlumočnicka pro potřeby zprostředkování odborné komunikace s Objednatelem.

- 6.3 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 [REDACTED]

7 Zpracování osobních údajů

- 7.1 Smluvní strany upravují vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů ve smyslu platných právních předpisů, vztahujících se k ochraně osobních údajů, zejména nařízení 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 (dále jen „GDPR“) v samostatné smlouvě o zpracování osobních údajů, kterou Smluvní strany uzavřou nejpozději se Smlouvou.

8 Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí Smlouvou.
- 8.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 60 měsíců od její účinnosti nebo do vyčerpání maximální ceny dle odst. 3. 4 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.
- 8.3 Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 8.4 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.
- 8.5 Je-li Smlouva vyhotovena v listinné podobě, je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopisu. Pokud je Smlouva vyhotovena v elektronické podobě, obě Smluvní strany obdrží elektronický originál opatřený elektronickými podpisy obou Smluvních stran, včetně časového razítka dle příslušných právních předpisů.
- 8.6 Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Objednatele:

[REDACTED]

Kontaktní osoba Dodavatele:

[REDACTED]

- 8.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění a jednotkových cen

Příloha č. 2 – Realizační tým

Příloha č. 3 – Vzor akceptačního protokolu

Příloha č. 4 – VOP

- 8.8 Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem 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.

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

V Praze

V Brně

Ing. Lukáš Rampas, MBA
ředitel divize Balíkovna
Česká pošta, s.p.

Jan Látal
jednatel
BZ Company International, s.r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění a jednotkových cen

1. Parametrizace cen jednotlivých úkonů v projektech kvalitativního uživatelského testování

(Všechny jednotlivé ceny představují finální výši nákladů (v Kč bez DPH) za veškeré náležitosti každého jednotlivého úkonu. Celková cena konkrétní dodávky bude sestavena na základě součtu jejích konkrétně konfigurovaných fází.)

- A. Rekrutace (cena na jednoho testera při následujícím počtu účastníků/testerů v jednom testování, včetně odměny)

Náročnost rekrutace (penetrace CS v základním souboru populace ČR 18+)	Počet účastníků testování		
	1 - 6	7 - 12	13 - 18
50 - 100%			
10 - 49%			
0,01 - 9%			

- B. Moderování (cena na jednoho účastníka/testera při následující délce interakce)

45 minut	60 minut	90 minut

- C. Zpracování výstupní zprávy (cena dle počtu účastníků/testerů níže)

Počet účastníků testování		
1 - 6	7 - 12	13 - 18

Požadavky na výstupní zprávu:

Výstupní zprávu tvoří přehledně strukturovaný text, v podobě textového či prezentačního dokumentu (dle předchozí společné domluvy), který obsahuje alespoň:

- shrnutí celého výzkumného procesu, který byl zvolen v korespondenci s výzkumnými cíli a zadáním výzkumného úkolu;
- popis hlavních identifikovaných nedostatků, které odhalilo testování a návrh jejich řešení, v korespondenci s výzkumnými cíli a zadáním výzkumného úkolu;
- analýza a popis všech dalších zjištění v přehledné struktuře;
- citace a několik (cca 3-5) videoklipů ukazujících nejzávažnější chyby;
- grafická znázornění (grafy, heatmapy atd. - v korespondenci se zadáním a charakterem výzkumného úkolu).

- D. Další aktivity spjaté s realizací testování a předání jeho výstupů Objednateli (nezávislé na počtu účastníků/testerů či délce testování nebo náročnosti rekrutace)

Aktivita	Cena v Kč bez DPH
Příprava 1 dne testování za fyzické účasti Objednatele (náklady na lab a organizaci návštěvy Objednatele v roli pozorovatele)	████████
Příprava 1 dne testování za online účasti Objednatele (náklady na zajištění korektního přenosu směrem k Objednateli)	████████
Osobní prezentace v rozsahu 2 hodin v Praze, v prostorách Objednatele	████████
Workshop určený ke zpracování nebo společné interpretaci zjištění v rozsahu 4 hodin v Praze, v prostorách Objednatele	████████
Design sprint (hodinová sazba)	████████
Post-produkce video (hodinová sazba)	████████

2. Jednotkové ceny dodávek kvantitativních uživatelských testování

(Všechny jednotlivé ceny představují finální výši nákladů (v Kč bez DPH) za veškeré náležitosti každé jednotlivé dodávky, designované konkrétními hodnotami délky dotazníku, míry penetrace cílové skupiny v základním souboru a velikosti vzorku. Šíře plnění zahrnuje všechny relevantní údaje dle odst. 1.2 Smlouvy.

Penetrace bude určena dle dosavadních dat (znalostí) či na základě nejpřesnějšího odhadu, budou-li taková data chybět. K určení dojde před dokončením závazného zadání a objednáním konkrétní dodávky.

Délka dotazníku (v min)	Míra penetrace CS v základním souboru populace ČR 15+	Velikost vzorku	Cena v Kč bez DPH
5	50 - 100%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	10 - 49%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	0,01 - 9%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
10	50 - 100%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	10 - 49%	50	
		100	
		200	

		300	
		500	
		700	
		1000	
	0,01 - 9%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
15	50 - 100%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	10 - 49%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	0,01 - 9%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
20	50 - 100%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	10 - 49%	50	
		100	
		200	

25	0,01 - 9%	300	
		500	
		700	
		1000	
		50	
		100	
		200	
		300	
	50 - 100%	500	
		700	
		1000	
		50	
		100	
		200	
		300	
		500	
30	10 - 49%	700	
		1000	
		50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
	0,01 - 9%	1000	
		50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
30	50 - 100%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	10 - 49%	50	
		100	
		200	

		300	
		500	
		700	
		1000	
	0,01 - 9%	50	
		100	
		200	
		300	
		500	
		700	
		1000	
	5 10 15 20 25 30	Pouze programování dotazníku (v jeho variantní délce v intervalu 5 – 30 min), poskytnutí datového úložiště a export vyčištěného datového souboru	

3. Cena za 1 MD (MD = 8 hodin práce jednoho pracovníka = jeden člověkodenní) UX designéra, výzkumníka či analytika činí [] Kč (slovy []) bez DPH.

Úkony UX odborníka v daných profesích budou spočívat zejména v návrzích analytických postupů, expert review, různých přídatných či alternativních analýzách samotných a jejich interpretaci a reportingu to vše nad rámec metodologické parametrizace v bodu 1 a 2 této přílohy Smlouvy.

Příloha č. 2 – Realizační tým

Jméno a příjmení	Pozice
██████████	UX designer/výzkumník
██████████	UX designer/výzkumník
██████████	UX analytik
██████████	UX analytik

Příloha č. 3 – Vzor akceptačního protokolu

Akceptační protokol k Plnění dle rámcové smlouvy č. a Dílčí smlouvy č. ...

Provedené Plnění:

Dodavatel potvrzuje, že předal Objednateli následující výstupy:

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

V Praze dne ...

Za Dodavatele předal:

jméno
funkce

Za Objednatele převzal:

jméno
funkce
Česká pošta, s.p.

Příloha č. 4 – VOP

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