

**Rámcová smlouva o zajištění průzkumu názorů pojištěnců VoZP na aktuální programy
fondu prevence s vyjádřením k jeho případným změnám
(dále jen „Smlouva“)**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů **(dále jen „Občanský zákoník“)**

Smluvní strany

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9
kterou zastupuje: Ing. Josef Diessl, generální ředitel
IČO: 47114975
DIČ: CZ47114975
bankovní spojení: CZ72 0710 0000 0020 1130 0091
č. účtu: 2011300091/0710
datová schránka: **p3aaext**

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7564.

(dále jen „Objednatel“ nebo „VoZP ČR“)

a

Martella Call s.r.o.

se sídlem: Lidická 700/19, Veverí, 602 00 Brno
kterou zastupuje: Martin Kubiš, jednatel
IČO: 10973729
DIČ: CZ10973729
bankovní spojení: CZ5255000000002263765004
č. účtu: 2263765004/5500
datová schránka: csf2t83

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 123917
(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též jako „Smluvní strany“ nebo samostatně „Smluvní strana“)

Preambule

Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn a schopen plnění dle této Smlouvy Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat.

**Článek I.
Předmět Smlouvy**

1. Předmětem Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele sjednaným způsobem, ve smluveném rozsahu, místě a době, na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli podle aktuálních potřeb a na základě dílčích objednávek Objednatele služby, spočívající v provedení průzkumů trhu na území ČR mezi pojištěnci Vojenské zdravotní pojišťovny České republiky, na základě Objednatelem stanovených cílových skupin, témat a lokalit **(dále jen „Služby“)**, jež jsou vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, a dále služby spojené s vytvořením plánu marketingových akcí, případně komunikace a spoluzajištění regionálních marketingových akcí ve spolupráci

s pobočkovou sítí VoZP, a dále za podmínek vymezených v této Smlouvě, zejména v Článku II. odst. 1. této Smlouvy.

2. Předmětem Smlouvy je na druhé straně závazek Objednatele poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy, dále řádně poskytnutá plnění převzít a zaplatit za ně Poskytovateli dohodnutou cenu dle Článku III. této Smlouvy.
3. Účelem poskytovaných Služeb podle této Smlouvy je získat relevantní a směrodatné informace, které Objednatel využije zejména při zkvalitnění již poskytovaných služeb, konkurenceschopných benefitů a zlepšení komunikace VoZP ČR se svými klienty a smluvními partnery a též zjistit názory a hodnocení vybrané cílové skupiny, týkající se oblastí nebo témat uvedených v Příloze č.1 této Smlouvy.
4. Podrobná specifikace provádění jednotlivých druhů průzkumů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.

Článek II.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Závazky Poskyvatele:

- a) Poskyvatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby podle aktuálních potřeb Objednatele, a to na základě výzev k plnění, tj. vzájemně akceptovaných dílčích písemných objednávek (**dále jen „Objednávka“**), vystavených Objednatелеm a zasílaných v elektronické podobě pověřené osobě Poskyvatele uvedené v Článku X. odst. 13. písmeno b) této Smlouvy.
- b) Objednávky budou vystavovány kteroukoliv pověřenou osobou Objednatele, uvedenou v Článku X. odst. 13. písm. a) této Smlouvy a podepisovány odpovědnými osobami Objednatele v závislosti na objemu objednávaného plnění.
- c) Objednávky budou zasílány Poskytovateli v elektronické podobě (k rukám pověřené osoby dle Článku X. odst. 13. písm. b) Smlouvy. Každá Objednatелеm vystavená Objednávka musí obsahovat tyto údaje:
 - i. číslo Objednávky a číslo této Smlouvy;
 - ii. datum vystavení Objednávky;
 - iii. jméno osoby vystavující Objednávku;
 - iv. specifikace požadovaných Služeb;
 - v. cíle poskytnutého plnění v rámci objednané Služby;
 - vi. doba poskytování Služby
 - vii. datum a podpis odpovědné osoby Objednatele.
- d) Poskyvatel je povinen každou přijatou Objednávku Objednatele po obsahové stránce posoudit a nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejího převzetí písemně Objednateli potvrdit (akceptovat). Potvrzení přijetí Objednávky a akceptace jejího obsahu bude provedeno e-mailem, opatřeným elektronickým podpisem pověřené osoby Poskyvatele dle Článku X. odst. 13. písm. b) této Smlouvy. Akceptace Objednávky Poskyvatelem bude pro účely této Smlouvy považována za uzavření dílčí smlouvy. V případě, že ze strany Poskyvatele nedojde k úplné, nebo dojde pouze k částečné akceptaci Objednávky, bude takové jednání Poskyvatele považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel může od Smlouvy odstoupit.
- e) Na základě Poskyvatelem akceptované Objednávky Poskyvatel zpracuje a předá Objednateli návrh provedení průzkumu trhu, nebo marketingové akce, a to ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů ode dne akceptace obsahu příslušné Objednávky. Ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů ode dne předání návrhu provedení průzkumu trhu nebo marketingové akce Poskyvatelem Objednateli zašle Objednatel prostřednictvím e-mailu Poskytovateli připomínky k návrhu provedení průzkumu trhu nebo marketingové akce či případné požadavky na dopracování návrhu a zároveň stanoví Poskytovateli termín ke zpracování těchto podmínek či návrhů na dopracování. Termín akceptovaný oběma Smluvními stranami jako termín zahájení požadovaného plnění v souladu s Objednávkou Objednatele zůstává nedotčen, tj. nejpozději v tomto termínu musí být dosaženo shody a zahájení plnění. Rozhodnutí o finální podobě návrhu provedení průzkumu trhu nebo marketingové akce má vždy Objednatel.

- f) Poskytovatel se zavazuje, že bude při plnění svých závazků vyplývajících z Článků I. a II. této Smlouvy postupovat s vynaložením veškeré odborné péče a bude svědomitě respektovat zájmy Objednatele. Přitom výslovně prohlašuje, že je v plném věcném i časovém rozsahu oprávněn disponovat právy, která jsou nezbytná pro plnění svých závazků plynoucích ze Smlouvy. Na požádání Objednatele je Poskytovatel povinen tato svá oprávnění kdykoli průkazným způsobem doložit. Poskytovatel se zároveň zavazuje nahradit Objednateli veškeré škody, které by Objednateli vznikly v souvislosti s nepravdivostí tohoto prohlášení.
- g) Poskytovatel je oprávněn použít ke splnění části svých závazků dle Smlouvy třetí osobu (poddodavatele), pokud tento záměr předem písemně sdělí Objednateli a ten nebude mít proti zapojení třetí osoby do plnění předmětu Smlouvy námitky. Za řádné splnění povinností ze strany poddodavatelů odpovídá vždy Poskytovatel tak, jako by tato plnění poskytoval sám. Plnění poskytnutá třetími osobami nemají vliv na dohodnutou cenu dle této Smlouvy, veškerá plnění poskytnutá Poskytovatelem či třetími osobami nad rámec ceny dohodnuté ve Smlouvě jde na účet Poskytovatele a nebudou ze strany Objednatele uhrazena.
- h) Nebude-li Poskytovatel schopen ze závažných důvodů svým závazkům podle této Smlouvy nebo kterékoliv Objednávky zcela dostát nebo některou část poskytovaných Služeb realizovat v dohodnutém rozsahu nebo uskutečnit v určených termínech, je Poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti písemně vyrozumět Objednatele a navrhnout mu způsob řešení a vzájemného vypořádání v souladu s touto Smlouvou.
- i) Poskytovatel je povinen dodržet lhůty pro přípravu průzkumu, realizaci a zpracování výsledků průzkumů, které jsou uvedeny v Příloze č. 1.
- j) Po skončení realizace Služeb, poskytnutých na základě každé jednotlivé Objednávky, je Poskytovatel povinen vypracovat analytickou zprávu o průběhu plnění svých závazků, ve které souhrnně uvede výsledky vyplývající z realizovaného průzkumu nebo marketingové akce. Analytická zpráva nebo vyhodnocení marketingové akce musí být předána Objednateli k posouzení a akceptaci poskytnutého plnění ve lhůtě stanovené v příslušné Objedávce.
- k) Každá analytická zpráva musí obsahovat zejména tyto údaje:
- ka) označení Objednatele a Poskytovatele;
 - kb) číslo Smlouvy a příslušné Objednávky, ke které se fakturace váže;
 - kc) přesnou specifikaci poskytnutých Služeb, a to zejména:
 - i. úvod;
 - ii. počet provedených telefonátů v členění úspěšné/neúspěšné pokusy o spojení
 - iii. textovou část;
 - iv. doporučení pro další komunikační kroky Objednatele;
 - v. závěr;
 - kd) prohlášení Poskytovatele, že poskytnuté Služby jsou poskytnuty úplně, v požadované kvalitě a bez jakýchkoli vad;
 - ke) cenový rozpočet a celkovou cenu poskytnuté Služby;
- l) V případě spolupráce na pořádání marketingové akce analytická zpráva obsahuje zejména tyto údaje:
- la) název akce;
 - lb) místo konání;
 - lc) datum konání akce;
 - ld) obsah marketingového plnění;
 - le) cena plnění;
 - lf) návštěvnost (odhad);
 - lg) hodnocení akce;
 - lh) doporučení akci opakovat (ano/ne).

m) Veškerá korespondence ohledně plnění závazků dle této Smlouvy bude probíhat elektronickou poštou mezi osobami pověřenými za Objednatele i Dodavatele k jednání ve věci plnění Smlouvy dle Článku X. odst. 13. této Smlouvy.

2. Závazky Objednatele:

- a) Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost tak, aby nebylo ohroženo nebo znemožněno Poskytovateli řádné plnění jeho závazků dle této Smlouvy; ustanovení § 2591 Občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
- b) Objednatel se zavazuje předávat Poskytovateli dohodnutým způsobem a formou, ve sjednaných lhůtách a v určeném místě Objednávky, požadavky, informace a podklady nezbytné pro úspěšné splnění závazků Poskytovatele plynoucích z této Smlouvy a z Objednávky.
- c) Objednatel se zavazuje poskytnuté Služby převzít a zaplatit za ně Poskytovateli dohodnutou cenu.
- d) Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli seznamy pojištěnců nezbytných k řádnému provedení sjednaného předmětu plnění této smlouvy.

Článek III.

Cena, fakturační a platební podmínky

- 1. Cena za poskytování Služeb dle Článků I. a II. této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran.
- 2. Celková limitní cena za veškeré poskytnuté Služby dle této Smlouvy činí **3.000.000,-Kč (slovy: třímilióny korun českých) bez DPH**. Objednatel není vázán povinností objednat a odebrat po dobu účinnosti Smlouvy plnění v celé výši tohoto celkového limitu.
- 3. Cena za uskutečněný hovor je stanovena jako **cena jednotková bez DPH**. Celková cena za průzkumy poskytnuté Poskytovatelem Objednateli na základě každé Objednávky je stanovena jako násobek počtu navolaných telefonních kontaktů a jednotkové ceny 50 Kč bez DPH.
- 4. Cena za služby spojené s vytvořením plánu marketingových akcí, případně komunikace a spoluzajištění regionálních marketingových akcí je stanovena na základě obsahu a rozsahu požadovaného plnění specifikovaného v Objednávce. Cena za služby uvedené v předchozí větě je stanovena Objednatelem v Objednávce a za každou dílčí akci tato cena nepřesáhne 50 000 Kč bez DPH.
- 5. Jednotková cena bez DPH v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele potřebné k zajištění průzkumu a poskytnutí Služeb dle této Smlouvy v požadovaném rozsahu, místě, čase a v personálním obsazení, zejména mzdové a technické náklady, náklady na pojištění, cestovní a další náklady nutné k profesionálnímu zajištění plnění této Smlouvy.
- 6. Poskytovatel není oprávněn požadovat na Objednateli poskytnutí zálohy k zajištění plnění svých závazků dle této Smlouvy. Celková limitní cena bez DPH dle odstavce 2. tohoto článku, jednotková cena průzkumu bez DPH dle odstavce 3. tohoto článku a cena za služby spojené s marketingovou akcí bez DPH dle odstavce 4. tohoto článku jsou stanoveny jako pevné a nepřekročitelné.
- 7. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena bezhotovostně na základě daňových dokladů – faktur (**dále jen „faktura“**) zasílaných Poskytovatelem Objednateli vždy po úplném splnění poskytnuté Služby dle příslušné Objednávky. Fakturována budou pouze Poskytovatelem skutečně a řádně provedená, dokončená a Objednatelem objednaná a převzatá plnění, která Objednatel akceptoval převzetím a podpisem. Bude-li ke dni zdanitelného plnění Poskytovatel plátcem DPH, bude k fakturované ceně Poskytovatelem účtována DPH v zákonem stanovené výši platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a další náležitosti dané zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 Občanského zákoníku. Objednatel obdrží vždy fakturu v elektronické podobě. Jednotlivé faktury bude Poskytovatel zasílat pověřeným osobám Objednatele, resp. některé z pověřených osob uvedených v Článku X. odst. 13. písm.a) této Smlouvy.

9. Přílohou každé faktury bude analytická zpráva dle čl. II. odst. 1 písm. j), k) a l) prokazující úplné poskytnutí Služeb dle čl. I. a II. této Smlouvy.
10. Neprokázáním splnění fakturovaných Služeb ze strany Poskytovatele zaniká Poskytovateli právo na úhradu fakturované částky. V případě prokázání pouze částečného splnění závazku Poskytovatele bude Poskytovateli uhrazena Objednatelem pouze částka v prokázané výši.
11. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti každé faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
12. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu dle této Smlouvy. V průvodním dopisu k vrácené faktuře musí Objednatel uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.
13. Poskytovatel je povinen uvádět číslo této Smlouvy a příslušné Objednávky na všech fakturách, v dokumentaci i v dalších písemnostech a v korespondenci vztahující se k plnění závazků dle Smlouvy.
14. Zaplacením faktury se rozumí odepsání celé fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

Článek IV. Místo a doba plnění

1. Místem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy je Česká republika. Místem převzetí a akceptace poskytnutých služeb dle Článku I. a II. této Smlouvy je sídlo Objednatele, a to: Drahobejlova 1404/4, Praha 9.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy ve lhůtách stanovených v příslušných Objednávkách. Poskytnuté Služby dle této Smlouvy budou Poskytovatelem realizovány v období maximálně **dvaceti čtyř (24) kalendářních měsíců** ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu uvedeného v Článku III. odst. 2. této Smlouvy ve výši **3.000.000,-Kč (slovy: třímiliony korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve.

Článek V. Splnění závazku a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel se zavazuje při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, s maximální odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, které lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření očekávat.
3. Služby podle Článku I. a II. Smlouvy jsou Poskytovatelem poskytnuty a dnem převzetí splněného závazku Objednatelem je datum podpisu či datum potvrzení faktury pověřenou osobou Objednatele.
4. Poskytovatel odpovídá za to, že veškerá plnění včetně jejich výstupů poskytnutá Objednateli dle Článku I. a II. této Smlouvy budou mít vlastnosti výslovně vymíněné touto Smlouvou nebo obvyklé a že je Objednatel bude moci použít podle jejich povahy a účelu dle této Smlouvy. Poskytovatel odpovídá i za to, že jím poskytnutá plnění nebudou mít žádné vady, a to včetně právních vad.
5. Objednatel je povinen vytknout Poskytovateli vady poskytnutých plnění dle této Smlouvy písemně, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději ve lhůtě do šesti (6) měsíců ode dne převzetí poskytnutých Služeb, tj. od potvrzení faktury Objednatelem. V oznámení o vadném plnění je Objednatel povinen podrobně popsat zjištěnou vadu a sdělit Poskytovateli způsob požadovaného odstranění zjištěné vady a určit dobu pro odstranění vady. Oznámení

o vadném plnění zašle Objednatel osobě pověřené k jednání za Poskytovatele uvedené v Článku X. odst. 13. písm. b) této Smlouvy.

6. Do odstranění vady není Objednatel povinen platit Poskytovateli část ceny, přiměřené jeho právu na slevu.
7. Neodstraní-li Poskytovatel vady ve stanovené době či oznámí-li Objednateli, že vady neodstraní, bude vadné plnění považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel může od Smlouvy odstoupit. Neoznámí-li Objednatel vady plnění včas, pozbývá právo od Smlouvy odstoupit.
8. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevylučuje nárok na náhradu škody, která z vady vznikla.

Článek VI.

Odpovědnost za škodu a smluvní sankce

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění dle Smlouvy provádí prostřednictvím poddodavatele.
2. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci zavázané Smluvní strany nebo poddodavateli Smluvní strany či jejich zaměstnanci, které zavázaná Smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jako by ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana. Ustanovení § 2914, věta druhá Občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá zavázaná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností zavázané Smluvní strany podle této Smlouvy.
4. Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě nezproští.
5. Smluvní strana, která porušila svoji právní povinnost ze Smlouvy nebo Smluvní strana, která s přihlédnutím ke všem okolnostem může a má vědět, že poruší svoji povinnost ze Smlouvy, je povinna oznámit druhé Smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění svých závazků a informovat ji o jejich důsledcích. Oznámení musí být podáno písemně a bez zbytečného odkladu poté, kdy se zavázaná Smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležitě péči mohla dovědět. Jestliže zavázaná Smluvní strana tuto povinnost nesplní nebo oprávněné straně není oznámení včas doručeno, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
6. Smluvní strany se dohodly, že v případě:
 - a) porušení kterékoliv smluvní povinnosti Poskytovatele stanovené v Článku I a Článku II. odst. 1. této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **15 000 Kč (slovy: patnácttisíc korun českých)**, a to za každý jednotlivý případ porušení smluvního ujednání;
 - b) prodlení Poskytovatele v termínu poskytování Služeb dle příslušné Objednávky nebo prodlení v termínu předání analytické zprávy dle Článku II. odst. 1. písm. j) je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **1 000 Kč (slovy: jedentisíc korun českých)** za každý den prodlení v poskytnutí objednaných Služeb či předání analytické zprávy.
7. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury může Poskytovatel vyúčtovat Objednateli **úrok z prodlení ve výši 0,02 % (slovy: dvě setiny procenta)** z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.

8. V případě porušení kterékoliv z povinností kteroukoliv Smluvní stranou při ochraně informací a osobních údajů dle Článku VII. této Smlouvy sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši **50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých)** za každý jednotlivý případ porušení.
9. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody.

Článek VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany konstatují, že všechny informace týkající se specifických výrobních postupů, vnitřních procesů, know-how, strategických plánů a záměrů Smluvních stran bez ohledu na jejich formu a způsob jejich sdělení či zachycení, které si Smluvní strany sdělily před uzavřením Smlouvy nebo které si sdělí v průběhu její realizace, označují jako důvěrné ve smyslu § 1730 Občanského zákoníku. Zároveň Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti Objednatele tuto smlouvu se všemi přílohami a případně později uzavřenými dodatky a dílčími smlouvami (Objednávkami) uveřejnit v Registru smluv podle zák. č. 340/2015 Sb. a souhlasí s jejich uveřejněním v tomto registru bez jakéhokoli omezení.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle Smlouvy se vztahuje na Smluvní strany, na jejich zaměstnance, pomocníky i na všechny třetí osoby, které některá ze Smluvních stran přizve podle Smlouvy nebo s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými informacemi jinak seznámí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známe, nebo
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle Smlouvy, nebo
 - c) informace, které byly Smluvní straně prokazatelně známe před jejich poskytnutím, nebo
 - d) informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
5. Smluvní strany neoznačily při jednání o uzavření této Smlouvy žádné informace, data nebo údaje, které by měly mít charakter obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a které by podle této Smlouvy podléhaly jeho ochraně.
6. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvními stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinnosti Smluvních stran sjednaných v tomto článku. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace Smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění Smlouvy. Poskytnutí informací v souladu s citovaným zákonem nelze považovat za porušení povinnosti ochrany informací dle tohoto článku. Za porušení povinnosti ochrany informací nelze též považovat uveřejnění této Smlouvy v souvislosti s plněním zákonné uveřejňovací povinnosti Objednatele dle Článku IX. této Smlouvy.
7. S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků dle této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, o nichž se dozvěděly při plnění předmětu této Smlouvy a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Za porušení tohoto závazku mlčenlivosti a zákonné povinnosti ochrany osobních údajů se považuje i využití těchto údajů a dat pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí

osoby nebo pro jiné účely než účely předvídané touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje učinit veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování nebo jinému zneužití, jakož aby i jinak neporušil právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů. Rovněž se Poskytovatel zavazuje plnit veškeré povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti se zpracováním těchto osobních údajů. Toto ujednání platí i v případě nahrazení výše uvedených právních předpisů předpisy jinými. Těchto povinností se Poskytovatel nemůže zprostit. Poskytovatel odpovídá Objednateli za veškerou újmu způsobenou porušením těchto povinností, včetně případných sankcí uložených orgány veřejné moci.

8. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po ukončení smluvního vztahu.

Článek VIII.

Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou**, a to na dobu **dvaceti čtyř (24) kalendářních měsíců** ode dne nabytí účinnosti Smlouvy nebo do **vyčerpání finančního limitu 3.000.000,- Kč (slovy: třímiliony korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, účinnosti nabývá dnem následujícím po dni, ve kterém byla Smlouva uveřejněna prostřednictvím registru smluv ve smyslu Článku IX. této Smlouvy.
3. Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Každá ze Smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva (2) měsíce a začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
5. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. Občanského zákoníku.
6. Pro účel této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:
 - a) opakované prodlení Poskytovatele (více než 2x) v poskytování Služeb oproti termínu uvedenému v Objedávce o více než čtrnáct (14) kalendářních dnů, nebo
 - b) nepravdivé prohlášení Poskytovatele o jeho způsobilosti plnění v celém rozsahu dle této Smlouvy,
 - c) prodlení Objednatele s kteroukoliv platbou faktury nebo její části o více než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury, nebo
 - d) porušení povinností Poskytovatele dle Článku V. odst. 4. této Smlouvy.
7. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle Článku. I. a II. této Smlouvy. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
8. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno do sídla druhé Smluvní strany. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
9. Zánikem závazků plynoucích z této Smlouvy dohodou, výpovědí ani odstoupením od Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či dle jeho účelu či smyslu zůstat v platnosti po zániku výše citovaných závazků. Ukončení Smlouvy způsobí dle tohoto článku se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, úspěšného úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění závazků nebo ujednání o způsobu řešení sporů.

Článek IX. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení
2. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu (plné znění včetně příloh) zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich písemně informovat Objednatele. Postup uvedený v tomto odstavci se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uveřejňování Objednávek nebo jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se dohodly na tom, že ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku se nepoužije, resp. vylučují možnost přijetí návrhu Smlouvy s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od textu nabídky.
3. Veškerá případná ústní i písemná ujednání Smluvních stran, uskutečněná v souvislosti s přípravou či procesem uzavírání této Smlouvy pozbývají uzavřením této Smlouvy účinnosti a relevantní jsou nadále jen ujednání, obsažená v této Smlouvě, v jejích přílohách a v případných písemných dodatcích.
4. Žádný závazek dle této Smlouvy není fixním závazkem podle ustanovení § 1980 Občanského zákoníku. V souladu s ustanovením § 1765 odst. (2) Občanského zákoníku Smluvní strany převzaly nebezpečí změny okolností.
5. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat Objednatele o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit nebo ovlivnit jeho objektivnost nebo nezávislost při plnění závazků dle této Smlouvy.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po oboustranné dohodě Smluvních stran na celém obsahu její změny či doplnění, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku podle tohoto odstavce se nevyžaduje pouze v případě změny identifikačních údajů Smluvních stran uvedených v záhlaví Smlouvy nebo v případě změny pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů uvedených v odstavci 13. tohoto článku. Tyto změny mohou být činěny písemným oznámením, zaslaným příslušné Smluvní straně prostřednictvím datové schránky uvedené v záhlaví Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po vzniku takové změny.
7. Jakákoliv ústní ujednání, týkající se plnění této Smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma Smluvními stranami, jsou právně neúčinná.
8. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
9. Nadpisy jednotlivých článků Smlouvy mají pouze orientační charakter a v žádném případě nebudou sloužit, resp. napomáhat výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy.

10. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
11. V případě vzniku sporů vyplývajících ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují k jejich řešení smírnou cestou formou jednání svých zástupců. V případě, že jednáním Smluvních stran nebude dosaženo dohody smírnou cestou do třiceti (30) kalendářních dnů, budou tyto spory postoupeny k rozhodnutí věcně a místně příslušným obecným soudům v České republice, které budou rozhodovat podle českého práva.
12. Veškerá korespondence mezi Smluvními stranami bude činěna písemně, není-li Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu s potvrzeným přijetím zprávy, a to na adresy pověřených osob dle odstavce 13. tohoto článku. V případě doručování listovních zásilek platí, že zásilka se považuje za doručenou pátým (5.) dnem od jejího podání u poskytovatele poštovních služeb. V případě zasílání korespondence elektronickou cestou se zaručeným elektronickým podpisem považuje dokument za doručený okamžikem jeho odeslání.
13. K jednání ve věci plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy jsou pověřeni:
- a) **za Objednatele:** [REDACTED]
- b) **za Poskytovatele:** [REDACTED]
14. Nedílnou součástí této Smlouvy je její příloha, a to:
Příloha č. 1 – Specifikace průzkumu
15. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení Smlouvy stvrzují svými podpisy. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (**dále jen „ZSVD“**).

V Praze dne

V Brně dne

[REDACTED]

Vojenská zdravotní pojišťovna ČR
zast. Ing. Josefem Diesslem,
generálním ředitelem

[REDACTED]

Martella Call s.r.o.
zast. Martinem Kubišem
jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace typů průzkumu mezi pojištěnci VoZP

A) TÉMATA PRŮZKUMŮ:

1. Důvody možné změny zdravotní pojišťovny:

- a) motiv vedoucí ke změně zdravotní pojišťovny;
- b) faktory ovlivňující změnu (reklama, obchodní zástupci);
- c) formy změny (písemné).

2. Zdravotní péče:

- a) délka objednávací lhůty na vyšetření/základní;
- b) délka doby strávené v čekárně při ambulantním ošetření;
- c) přístup a chování sestry a lékaře;
- d) průběh zákroku a výsledek zákroku ve zdravotnickém zařízení;
- e) informace o zdravotním stavu;
- f) vnímání poskytované lékařské péče ve zdravotnických zařízeních;
- g) vnímání služeb zdravotních pojišťoven mezi lékaři a lékárníky, poskytovateli zdravotní péče a plátců.

3. Pobočky:

- a) délka doby strávené na přijetí pracovníkem u přepážky;
- b) přístup a chování pracovníka na přepážce;
- c) způsob a výsledek vyřízení požadavku;
- d) poskytnutí informací o službách a výhodách VOZP ČR;
- e) poskytnutí rady k vyřešení požadavku/problému.

4. Reklamní kampaně VOZP ČR (všímavost):

- a) návrhy vizuálů a textů;
- b) výběr cílových skupin, účinnost sdělení kampaně na tyto skupiny;
- c) výběr komunikačních kanálů;
- d) vnímání VOZP v obecné populaci i v určených subpopulacích;

5. Plátců pojistného:

- a) spokojenost s informačními kampaněmi VOZP ČR;
- b) hodnocení kvality odpovědi na dotaz klienta;
- c) spokojenost se správností a dostupností poskytování odborných informací;
- d) vnímání formy prezentací pro plátců pojistného na www.VoZP.cz.

6. Vnímání VOZP jako zaměstnavatele:

- a) zájem o zaměstnání ve VOZP mezi potenciálními uchazeči na trhu práce;
- b) aktivita na trhu práce, informační zdroje;
- c) společenská odpovědnost pojišťovny;
- d) znalost webových stránek www.vozp.cz/benefit-klub, <https://www.vozp.cz/zdrava-duse>;
- e) informace pro komunikační strategii v oblasti nábory zaměstnanců;
- f) budování značky směrem k uchazečům, ale i ke stávajícím zaměstnancům;
- g) pracovní benefity.

7. Elektronická komunikace:

- a) dostupnost elektronické komunikace;
- b) využívání jednotlivých kanálů – webové stránky, aplikace, sociální sítě;
- c) kvalita informací uváděných na jednotlivých kanálech elektronické komunikace;
- d) vnímání formy prezentace informací na jednotlivých kanálech elektronické komunikace včetně grafického zpracování;

- e) vnímání uživatelské přívětivosti jednotlivých kanálů elektronické komunikace, zejména pak webových stránek a aplikací;
- f) vnímání navrhovaných změn v rámci jednotlivých kanálů elektronické komunikace.

8. Hodnocení úrovně elektronické komunikace VOZP ČR:

- a) možnost nahrazení fyzické obslužnosti klienta elektronickou komunikací;
- b) klientská preference elektronické/telefonické komunikace před fyzickou;
- c) návštěvou klientských pracovišť.

TYPY PRŮZKUMU – CATI – kvalitativní výzkum:

Kvantitativní výzkum je ve společenských vědách metoda standardizovaného vědeckého výzkumu, která popisuje zkoumanou skutečnost pomocí proměnných, které lze vyjádřit čísly. Výsledky jsou zpracovány pomocí statistických metod. Základem je vytvořený dotazník, který se předloží přiměřenému počtu vhodně vybraných respondentů. Na jejich počtu a výběru, ale i na návratnosti dotazníků pak závisí reprezentativnost a relevance výsledků/závěrů.

CATI – TELEFONICKÉ DOTAZOVÁNÍ	
Stručný popis:	Dotazování mezi pojištěnci VoZP ČR, prováděno po telefonu. Cílem výzkumu je kvantitativně popsat postoje pojištěnců VoZP ČR k aktuálním otázkám a tématům spojeným s činnostmi VOZP ČR. Výsledkem by měl být po diskuzi stanoven směr, kterým bude VOZP ČR postupovat, např. při stanovení strategií, přípravě jednotlivých kampaní, vývoj komunikace, zacílení reklamy atp.
Cílová skupina/počet respondentů:	Varianty: a) Obecná populace 18+; n = 1000, b) Lékaři; n = 100
Délka dotazování:	cca 10 - 25 min.
Výběr respondentů:	Uskutečněn na základě kvótního výběru/rozpisu dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla bydliště a regionu dle dat dodaných VoZP ČR
Lokalita:	Celé území ČR nebo v jednotlivých krajích ČR.
Lhůta pro přípravu, realizaci a zpracování výsledků průzkumu:	Max. do 7 týdnů od uzavření dílčí objednávky.