

Smlouva o dílo

číslo smlouvy objednatele O/18/585

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), mezi smluvními stranami, kterými jsou:

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

se sídlem: Vrchlického sad 4, 602 00 Brno

IČ: 499 67 185

DIČ: CZ 499 67 185

Bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 109 697 0267/0100

jednající: Mgr. Roman Skotnica, jednatel

Společnost je zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl V, vložka 13280

(dále jen „**zhotovitel**“)

a

Teplárny Brno, a.s.

se sídlem: Okružní 25,638 00 Brno - Lesná

IČ: 46347534

DIČ: CZ46347534

Bankovní spojení: Komerční banka Brno - město , číslo účtu: 32606-621/0100

Osoba oprávněná jednat:

Ing. Petr Fajmon, MBA, místopředseda představenstva a generální ředitel a

Ing. Vlastimil Sucháček, MBA, člen představenstva a obchodní ředitel

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u KS v Brně, oddíl B, vložka 786.

(dále jen „**objednatel**“)

t a k t o :

I. Úvodní ustanovení

- 1) Zhotovitel se zavazuje, že za podmínek stanovených v této smlouvě a nabídce provede na svůj náklad a své nebezpečí pro objednatele dílo specifikované v článku II. této smlouvy.
- 2) Objednatel se zavazuje, že za podmínek stanovených v této smlouvě převezme od zhotovitele dokončené dílo, zaplatí za něj sjednanou cenu a poskytne zhotoviteli dohodnutou součinnost.

II. Dílo

- 1) Pro účely této smlouvy se dílem rozumí: Realizace marketingového výzkumu zákaznické spokojenosti a zákaznických potřeb společnost Teplárny Brno.

Cíle marketingového výzkumu:

- Zmapovat znalost a povědomí o společnosti, konkurenční prostředí (alternativní dodavatelé tepla)
 - Identifikovat znalost dodavatele tepla a jeho image v dané lokalitě, pozitivní a negativní atributy CZT. Zaznamenání komunikačních či prodejních aktivit.
 - Popsat očekávání, která mají zákazníci ke svému dodavateli tepla (energií).
 - Znalost benefitů a znalost poskytovaných služeb. Zájem o využití doprovodných produktů a služeb. Zjištění jejich potenciálu pro účely cross-sellingu, retence, akvizice. Identifikovat a hierarchizovat potřeby jednotlivých cílových skupin

- Zmapovat zákaznickou spokojenost (CSI – Customer Satisfaction Index)
 - Zjištění celkové spokojenosti s dodavatelem, změření dílčích aspektů / faktorů spokojenosti a jejich důležitost.
 - Spokojenost s poskytovaným portfoliem služeb a jejich kvalitou, případně i dílčími realizovanými projekty
 - Identifikovat míru zákaznické loajality (CLI – Customer Loyalty Index)
 - Důvody pro doporučení / nedoporučení CZT, respektive Tepláren Brno, coby dodavatele energií
 - S důrazem na aktuální vliv konkurence
 - Ochota využívat dodavatele i v budoucnu (+ důvody).
 - Retence, vázanost zákazníků. Důvody odchodu. Identifikace motivátorů či bariér pro setrvání či změny dodavatele.
 - Identifikace motivací, spouštěcích faktorů, které vedou k odpojení zákazníka. Hlavní argumenty.
 - Identifikovat cenovou citlivost vybraných cílových skupin: znalost cen tepla a konkurenčních komodit; očekávaná cena a maximální akceptovatelná; míra orientace v dané problematice.
 - Zájem o retenční nabídky, ochota vázat se
 - Spokojenost s touch points
 - Míra spokojenosti a preference prodejních a obslužných kanálů. Preferované způsoby komunikace. Počet kontaktů ročně.
 - Vnímání zaměstnanců společnosti TB, (prodej x technický servis x ostatní, měření apod.)
 - Konkrétní pozitivní či negativní zkušenosti se stávajícím dodavatelem.
 - NPS (Net Promoter Score) – ochota doporučit dodavatele.
 - Vytvořit segmentaci zákazníků na základě jejich potřeb a relevantních vzorců jednání; CSI a CLI
- 2) Marketingový výzkum bude realizován pro následující cílové skupiny.
- Výzkum v segmentu domácností, zákazníci Teplárny Brno; metoda PAPI dotazování, N=500; délka dotazování - 25 min. Součástí bude analýza dat a závěrečná zpráva ve formátu Power Point.
 - Výzkum v segmentu samosprávy Sdružení vlastníků jednotek (SVJ) a bytových družstev (BD), metoda CAWI/CATI dotazování, N=100; délka dotazování - 25 min. Součástí bude analýza dat a závěrečná zpráva ve formátu Power Point.
 - Výzkum v segmentu B2B, zákazníci Teplárny Brno, kombinace metody CAWI/CATI dotazování, N=100; délka dotazování - 25 min. Součástí bude analýza dat a závěrečná zpráva ve formátu Power Point.

III. Doba a místo plnění

- 1) Zhotovitel se zavazuje, že vytvoří a předá objednateli dílo v těchto termínech:
Zahájení prací: 27. 9. 2018
Dokončení a předání díla: 30.5.2019
- 2) Zhotovitel je oprávněn dílo dokončit a předat objednateli i před sjednaným termínem, objednatel je pak povinen dílo převzít a zaplatit zhotoviteli sjednanou cenu.
- 3) Místem plnění (zhotovování díla) je Brno, kód xxx. Místem předání díla je místo sídla objednatele.

IV. Cena díla, platební podmínky

- 1) Cena díla dle čl. II. této smlouvy byla stanovena dohodou stran a činí 495 000 Kč (slovy čtyři sta devadesát pět tisíc korun českých) bez DPH.
- 2) Smluvní strany se dohodly na úhradě ceny díla následovně. Objednatel uhradí cenu díla na základě faktury - daňového dokladu, který je zhotovitel oprávněn vystavit bezodkladně po podpisu protokolu o předání a převzetí díla (viz č. VII. této smlouvy). Splatnost faktury se sjednává v délce 30 dnů od doručení do sídla zadavatele.
- 3) DPH bude objednateli fakturována ve výši stanovené příslušným právním předpisem. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je den převzetí díla na základě smluvními stranami podepsaného protokolu o předání a převzetí díla.
- 4) Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn ji ve lhůtě 5 (pět) dnů od jejího doručení vrátit zhotoviteli k opravení. Zhotovitel je pak povinen zaslat objednateli opravenou fakturu, přičemž lhůta splatnosti faktury v tomto případě počíná běžet až vystavením faktury, splňující všechny předepsané náležitosti.
- 5) Prodlení objednatele s úhradou faktury, splňující všechny náležitosti, delší než 30 (třicet) dnů se považuje za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo zhotovitele od této smlouvy odstoupit.

V. Součinnost objednatele

- 1) Smluvní strany se dohodly, že bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami, předá objednatel zhotoviteli podklady nezbytné k vytvoření díla.
- 2) Pro účely této smlouvy se podklady nezbytnými k vytvoření díla rozumí schválení finální verze otázek, databáze kontaktů pro segment SVJ a B2B.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn požadovat od objednatele během plnění smlouvy poskytnutí dalších nezbytných informací či dokumentů, popř. upřesnění nebo vysvětlení již předaných podkladů.

VI. Provádění díla

- 1) Věci, které jsou potřebné k provedení díla, opatří zhotovitel na svůj náklad, pokud v této smlouvě není uvedeno, že je opatří objednatel.
- 2) Při provádění díla postupuje zhotovitel samostatně, zavazuje se však respektovat oprávněné připomínky objednatele, týkající se realizace předmětného díla a upozorňující na možné porušování smluvních povinností zhotovitele.
- 3) Zhotovitel je povinen zajistit při provádění díla dodržení veškerých bezpečnostních a hygienických opatření, a to v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými předpisy.

VII. Předání a převzetí díla

- 1) Zhotovitel splní svůj závazek zhotovit dílo dokončením sjednaného rozsahu díla a předvedením způsobilosti díla sloužit svému účelu objednateli.
- 2) Zhotovitel bude vhodnou formou (písemně či e-mailem) informovat objednatele nejpozději 3 (tři) dny předem, kdy bude dílo připraveno k předání a převzetí.
- 3) Smluvní strany pořídí o předání a převzetí díla protokol, který podepíší pověřenými zástupci obou smluvních stran.

- 4) V případě, že objednatel odmítá dílo převzít, uvede v protokolu o předání a převzetí díla i důvody, pro které dílo odmítá převzít. Objednatel však dílo převezme i v případě, kdy bude obsahovat drobné vady či nedodělky, které nebrání řádnému užívání díla. V takovém případě uvede do protokolu o předání a převzetí díla výhrady, které k předávanému dílu má.
- 5) Nedohodnou-li se strany jinak, vrátí zhotovitel objednateli při předání díla rovněž všechny podklady, dokumenty či výrobky, které převzal od objednatele na základě této smlouvy, nedošlo-li během realizace díla k jejich spotřebování.

VIII. Vyšší moc

- 1) V případě vyšší moci je každá strana zproštěna svých závazků z této smlouvy a jakékoli nedodržení (celkové nebo částečné) nebo prodlení v plnění jakéhokoliv ze závazků uloženého touto smlouvou kterékoli ze smluvních stran, bude tolerováno.
- 2) V případě, že se některá strana dostane do prodlení s plněním svých závazků daných touto smlouvou vlivem vyšší moci (okolnosti, které nemohla strana, jež je v prodlení, ovlivnit ani předvídat, jako jsou např. živelné pohromy, občanské nepokoje, embarga, vládní zásah), je povinna o tom bezodkladně písemně uvědomit druhou smluvní stranu. Lhůty vyplývající z této smlouvy budou pak prodlouženy o dobu odpovídající době, během které vyšší moc ovlivnila plnění závazků daných touto smlouvou a v takových případech žádná ze stran nebude odpovědna za škody způsobené straně druhé.
- 3) Případné nezbytné úpravy této smlouvy provedou následně smluvní strany uzavřením řádného dodatku k této smlouvě.

IX. Odstoupení od smlouvy

- 1) Kterákoliv se smluvních stran je oprávněná od této smlouvy odstoupit v případech, kdy ji k tomu výslovně opravňují ustanovení této smlouvy nebo zákona.
- 2) V případě odstoupení od smlouvy je odstupující smluvní strana povinna své odstoupení písemně oznámit druhé straně, přičemž takové odstoupení je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 3) Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku.

X. Kontaktní osoby

Smluvní strany ustanovily jako své kontaktní osoby pro věcné (technické) plnění této smlouvy níže uvedené osoby:

Za zhotovitele:

xxx

Za objednatele:

xxx

XI. Citlivé informace, průmyslová práva

- 1) Veškeré informace technického, organizačního, příp. finančního charakteru, které si smluvní strany navzájem poskytnou či zpřístupní v souvislosti s realizací této smlouvy a které
 - a) budou některou ze smluvních stran výslovně označeny za důvěrné a/nebo
 - b) budou splňovat náležitosti důvěrných informací ve smyslu ustanovení § 1730 občanského zákoníku a/nebo
 - c) budou splňovat náležitosti obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku, a/nebo
 - d) by mohly být smluvními stranami z povahy svého obsahu za důvěrné považovány,(dále jen „**citlivé informace**“), jsou smluvní strany oprávněny použít výhradně k plnění svých povinností z této smlouvy.
- 2) Citlivé informace jsou smluvní strany povinny chránit před jejich zneužitím třetími osobami. Smluvní strany se zejména zavazují nezpřístupnit citlivé informace třetím osobám bez předchozího výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany. Smluvní strany mohou citlivé informace bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat pouze svým zaměstnancům podílejícím se na plnění této smlouvy, a to v míře nezbytně nutné. Smluvní strany jsou povinny vhodnými právními instrumenty zajistit, aby jejich zaměstnanci sjednaná opatření k ochraně citlivých informací dodržovali.
- 3) Povinnost chránit citlivé informace dle předchozího odstavce trvá i po skončení doby platnosti této smlouvy (bez ohledu na to, z jakých důvodů k němu dojde), nejdéle však do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými nebo kdy pozbudou charakteru obchodního tajemství z rozhodnutí jejich vlastníka nebo jinak než porušením této smlouvy.
- 4) Za porušení povinností stanovených odstavci 2) a 3) tohoto článku se nepovažuje situace, kdy je kterákoliv ze smluvních stran povinna zpřístupnit citlivé informace osobám k tomu oprávněným na základě příslušného právního předpisu nebo rozhodnutím příslušného státního orgánu.
- 5) V případě, že zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé takové prokázané porušení.

XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Právní vztahy mezi smluvními stranami neupravené zněním této smlouvy se řídí platným zněním příslušných ustanovení občanského zákoníku a souvisejících předpisů.
- 2) Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky, které budou za dodatek smlouvy výslovně označeny a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Tato smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 4) Případná nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, nebo ustanovení této smlouvy nemá vliv na vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že by jakýkoli takovýto článek, odstavec nebo ustanovení mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v té části smlouvy, jež pozbyla platnosti.
- 5) Smluvní strany prohlašují, že se pečlivě seznámily s obsahem této smlouvy, smlouvě rozumí, souhlasí se všemi jejími částmi a jsou si vědomy veškerých práv a povinností, z této smlouvy vyplývajících, na důkaz toho připojují své podpisy.

- 6) Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti zveřejnit tuto smlouvu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost zveřejnit tuto smlouvu v registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do registru smluv vloží Teplárny Brno. Za zveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachováno i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.
- 7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona o registru smluv.

V Brně dne:

V Brně dne:

Za zhotovitele:

Za objednatele:

.....
Mgr. Roman Skotnica, jednatel

.....
Ing. Petr Fajmon, MBA,
místopředseda představenstva
a generální ředitel

.....
Ing. Vlastimil Sucháček, MBA,
člen představenstva
a obchodní ředitel