

# SMLOUVA O DÍLO A O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

Název veřejné zakázky: „Strategie kvality komunikace města Benešov“

## I.

### Smluvní strany

**Objednatel:** Město Benešov  
se sídlem: Benešov, Masarykovo náměstí 100, PSČ: 256 01  
IČ: 00231401, DIČ: CZ00231401  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.; č. účtu: 19-0320035309/0800  
zastoupeno Ing. Petrem Hostkem, MBA, starostou města Benešov  
(dále také jen „objednatel“)

**Zhotovitel:** MVS Projekt, s.r.o.  
se sídlem: Olomouc, Rokycanova 781/11, PSČ: 779 00  
IČ: 28617932, DIČ: CZ28617932  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě  
pod sp. zn. C 35036  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. účtu: 43-6668900217/0100  
jednatel: Mgr. et Ing. Stanislav Kocourek, jednatel společnosti  
(dále také jen „zhotovitel“)

## II.

### Účel smlouvy

1. Objednatel má zájem na ověření Strategie kvality komunikace města Benešov, což zahrnuje aktivity:

- **Kvantitativní dotazníková analýza** se zaměřením na profesionalitu (odbornost, odborný postup), vystupování úředníků (chování, vstřícnost, srozumitelnost, ochota, komunikace, flexibilita, důvěryhodnost apod.) a prostředí úřadu (interiér úřadu a kanceláří, orientační systém úřadu),
- **Zajištění dvou šetření formou „tajných návštěv“** Mystery klient (40 kontaktů osobních, 40 kontaktů telefonických, 40 kontaktů e-mailových)
- **Analýza a vyhodnocení dotazníkových šetření dle jednotlivých odborů na MěÚ a vně:** Zhodnocení komunikace a možnosti získávání informací klientů od úřadu prostřednictvím nástrojů elektronické komunikace.
- **Identifikace problémů a návrh řešení a změn:** Projednání zjištěných nedostatků s vedením úřadu a návržení postupů vedoucích ke zvýšení kvality a efektivnosti komunikace s veřejností.
- **Nastavení strategie kvality komunikace města:** Požadavek Strategie kvality komunikace vychází z normy ČSN EN ISO 9001:2016 a strategie musí naplňovat normou stanovené požadavky, a to zejména bod 7.4 Komunikace a bod 8.2.1 Komunikace se zákazníky. Navržená Strategie bude detailně rozvíjet stávající Komunikační strategii města Benešov, a to především v oblastech: zvýšení úrovně interní komunikace a generování veřejné zpětné vazby

2. Zhotovitel prohlašuje, že je na základě svých odborných znalostí a zkušeností schopen poskytnout objednateli služby potřebné pro provedení šetření.

3. Účelem této smlouvy je tedy úprava práv a povinností mezi smluvními stranami, souvisejících se splněním požadavku objednatele, jak je uvedeno v odstavci 1 a 2 tohoto článku, kdy se jedná především o úpravu práv a povinností spojených s očekávanými výstupy zakázky:

- **Analýza a vyhodnocení dotazníkových šetření kvality komunikace** dle odborů na MěÚ a vně s cílem identifikace aktuálního stavu kvality a úrovně poskytovaných služeb.
- **Zpráva o kvalitě a úrovni služeb** vč. identifikace problémů a návrh řešení a změn
- **Strategie kvality komunikace města** vč. návrhu standardizovaného dotazníku zpětných vazeb.

### III.

#### Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést pro objednatele dílo a poskytnout objednateli služby, jak je toto dílo a jak jsou tyto služby uvedeny v této smlouvě a objednatel se zavazuje za řádně provedené dílo zaplatit zhotoviteli sjednanou cenu.

2. Zhotovitel se zavazuje provést dílo v souladu s touto smlouvou, pokyny objednatele, poptávky služeb pro projekt „Podpora optimalizace a řízení kvality na Městském úřadě Benešov“ (na základě které podal zhotovitel svou nabídku, a s níž je tedy důkladně obeznámen). Zhotovitel tak potvrzuje, se podrobně seznámil s povahou poptávky, jsou mu známy všechny okolnosti potřebné pro zajištění činnosti v požadovaném rozsahu a zabezpečí je na vlastní odpovědnost.

### IV.

#### Doba plnění

Zhotovitel se zavazuje provést dílo v termínu stanoveném v poptávce služeb pro projekt „Podpora optimalizace a řízení kvality na Městském úřadě Benešov“, tedy nejpozději do **31. 1. 2019**.

### V.

#### Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele, tedy pracoviště Městského úřadu Benešov.

### VI.

#### Cena díla

Smluvní strany se dohodly na níže uvedené ceně za provedení díla dle této smlouvy (dojde-li ke změně sazby daně z přidané hodnoty /DPH/ oproti sazbě uvedené v níže uvedené tabulce, upraví se cena včetně DPH tak, aby odpovídala sjednané ceně bez DPH navýšené o daň z přidané hodnoty ve výši platné ke dni vzniku povinnosti přiznat daň):

Název aktivity	Cena bez DPH	DPH	Cena celkem
<i>Nabídková cena 1. Kvantitativní dotazníková analýza</i>	27 955,00 Kč	5 870,55 Kč	33 825,55 Kč
<i>Nabídková cena 2. Zajištění dvou šetření formou „tajných návštěv“ Mystery klient</i>	53 705,00 Kč	11 278,05 Kč	64 983,05 Kč
<i>Nabídková cena 3. Analýza a vyhodnocení dotazníkových šetření dle odborů na MěÚ a vně</i>	Zdarma - cena je součástí bodu 1 a 2		
<i>Nabídková cena 4. Identifikace problémů a návrh řešení a změn</i>	Zdarma - cena je součástí bodu 1 a 2		
<i>Nabídková cena 5. Nastavení strategie kvality komunikace města</i>	17 915,00 Kč	3 762,15 Kč	21 677,15 Kč
<b>Cena celkem</b>	<b>99 575,00 Kč</b>	<b>20 910,75 Kč</b>	<b>120 485,75 Kč</b>

### VII.

#### Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena díla bude zaplacená po jeho ukončení. Konečná faktura bude vystavena zhotovitelem do 3 dnů po převzetí a akceptaci díla objednatelem.

2. Cena díla je splatná na základě daňového dokladu - faktury, kterou je zhotovitel oprávněn vystavit poté, co objednatel dílo, na základě podpisu předávacího protokolu převezme.
3. Faktura je splatná ve lhůtě třiceti kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Objednatel proplatí daňový doklad bezhotovostní platbou prostřednictvím svého peněžního ústavu do 30 dnů od jeho doručení Objednateli. Mezibankovní zúčtování není započítáno ve lhůtě splatnosti.
4. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dále datum uzavření této smlouvy, specifikaci díla, která je předmětem vyúčtování, odkaz na předávací protokol, na jehož základě objednatel příslušnou dílčí část díla od zhotovitele převzal, a vyčíslení ceny díla, a to v členění cena bez DPH, sazba a výše DPH a cena včetně DPH.
5. Faktura musí být označena názvem projektu „Podpora optimalizace a řízení kvality na Městském úřadě Benešov“, registračním číslem projektu CZ.03.4.74/0.0/0.0/16\_033/0002790 a názvem veřejné zakázky „Strategie kvality komunikace města Benešov“.
6. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je termín převzetí díla na základě předávacího protokolu objednatelem.
7. Nebude-li faktura obsahovat zákonem stanovené náležitosti nebo bude-li v rozporu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn fakturu vrátit zhotoviteli k doplnění či opravě, přičemž ve vadné faktuře vyznačí důvod vrácení. V takovém případě se ruší lhůta splatnosti stanovená vadnou fakturou a nová lhůta splatnosti započne běžet dnem doručení bezvadné faktury objednateli.
8. Objednatel dle dohody smluvních stran zaplatí cenu díla bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený v článku I. této smlouvy; bude-li však ve faktuře uvedeno jiné bankovní spojení, splní objednatel svou platební povinnost poukazáním příslušné částky na bankovní účet uvedený ve faktuře.

## VIII.

### Provádění díla

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost nezbytnou pro řádné provedení díla.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně intenzivně a úzce spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro naplnění předmětu a účelu této smlouvy tak, aby dílo provedené dle této smlouvy bylo co nejkvalitnější, odpovídající nejnovějším poznatkům v dané oblasti, a pro objednatele s ohledem na jeho postavení a potřeby optimální. K dosažení tohoto cíle se zhotovitel zavazuje vyvinout maximální úsilí a využít všech svých odborných znalostí, dovedností a zkušeností.
3. Smluvní strany prohlašují, že ve věcech souvisejících s plněním této smlouvy jsou za ně oprávněny jednat následující osoby (případnou změnu těchto osob je smluvní strana povinna oznámit písemně druhé smluvní straně, přičemž tato změna nabývá účinnosti doručením písemného oznámení druhé smluvní straně), příp. osoby těmito osobami písemně pověřené:

- za objednatele:

ve věcech smluvních: Ing. Petr Hostek, MBA, starosta města Benešov, telefon: 317 754 145,  
e-mail: hostek@benesov-city.cz

ve věcech projektových: Bc. Aneta Nedvědová, odborný garant, telefon: 724 995 252, e-mail:  
nedvedova.aneta@gmail.com

(tím není a nesmí být dotčena pravomoc orgánů objednatele, zejména rady a zastupitelstva města Benešov, v otázkách, které podléhají jejich rozhodnutí)

- za zhotovitele:

ve věcech smluvních: Mgr. et Ing. Stanislav Kocourek, jednatel společnosti  
tel.: +420 737 467 949, e-mail: [skocourek@mvsprojekt.cz](mailto:skocourek@mvsprojekt.cz)

ve věcech projektových: Mgr. et Ing. Stanislav Kocourek, jednatel společnosti  
tel.: +420 737 467 949, e-mail: [skocourek@mvsprojekt.cz](mailto:skocourek@mvsprojekt.cz)

4. Vzájemná komunikace při plnění této smlouvy bude dle dohody smluvních stran probíhat písemnou formou. Písemnost musí být doručena druhé smluvní straně, a to osobně nebo doporučeným dopisem anebo prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené u výše uvedených osob oprávněných jednat za smluvní strany ve věcech souvisejících s plněním této smlouvy.

5. Veškerá vzájemná komunikace mezi smluvními stranami musí probíhat mezi výše uvedenými oprávněnými osobami nebo s vědomím těchto oprávněných osob.

6. Zhotovitel se zavazuje, že zabezpečí profesionální složení realizačního týmu až do dokončení díla a jeho převzetí objednatelem.

7. V případě, že zhotovitel bude provádět dílo způsobem, který bude v rozporu s touto smlouvou, pokyny objednatele nebo obecně závaznými právními předpisy, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

## IX.

### Předání a převzetí díla

1. Objednatel je povinen dílo převzít, jen je-li provedeno řádně a nevykazuje vady a nedodělky.

2. Zjistí-li objednatel, že dané dílo není provedeno řádně nebo že vykazuje vady či nedodělky, sdělí tuto skutečnost zhotoviteli na navrženém dni předání a převzetí a své stanovisko odůvodní (tím nejsou dotčena práva objednatele z vad díla, které objednatel při předběžném seznámení se s dílem neodhalil nebo které vyjdou najevo dodatečně). Zhotovitel je pak oprávněn opětovně vyzvat objednatele k převzetí díla až poté, co vytčené vady, nedodělky i jiné nedostatky díla odstraní.

3. O předání a převzetí díla, resp. jeho dané dílčí části se smluvní strany zavazují sepsat předávací protokol, který sepiše zhotovitel a který bude zejména obsahovat: označení objednatele a zhotovitele, odkaz na tuto smlouvu - evidenční číslo a datum uzavření této smlouvy, označení díla, zahájení a ukončení prací, přehled provedených prací, prohlášení objednatele o převzetí díla, datum a místo sepsání protokolu, jména a podpisy zástupců objednatele a zhotovitele.

4. Předávací protokol musí být sepsán ve dvojím vyhotovení a musí být podepsán oběma smluvními stranami; po jednom vyhotovení obdrží každá smluvní strana.

## X.

### Odpovědnost za vady díla, záruka za jakost

1. Případnou vadu díla je zhotovitel povinen odstranit nejpozději do deseti dnů ode dne, kdy mu objednatel danou vadu písemně oznámí, nebude-li dohodnuto jinak.

2. V ostatním se odpovědnost zhotovitele za vady díla a nároky objednatele z vad díla řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## XI.

### Smluvní sankce

1. V případě prodlení zhotovitele s předáním bezvadného díla, resp. jeho dílčí části řádně a včas objednateli je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za porušení této své smluvní povinnosti ve výši 500,- Kč denně za každý den prodlení. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu škody. V případě prodlení zhotovitele s předáním díla delším než 20 kalendářních dní, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

2. Při nedodržení termínu splatnosti dle této Smlouvy může být Objednateli účtován úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.

3. V případě odstoupení od Smlouvy je smluvní strana, která od Smlouvy odstupuje, povinna uhradit druhé straně veškeré prokazatelné náklady vzniklé do doby odstoupení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Smluvní strana, které byly úroky z prodlení nebo smluvní pokuty vyúčtovány, je povinna do 15 dnů po obdržení vyúčtování buď uhradit, nebo sdělit druhé straně své námítky.

## XII.

### Prohlášení zhotovitele

1. Zhotovitel prohlašuje, že vůči jeho majetku neprobíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, není v likvidaci a nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky. Dále prohlašuje, že odpovědný zástupce zhotovitele nebyl v době posledních tří let disciplinárně potrestán ani pravomocně odsouzen pro trestný čin hospodářský, proti majetku, ani pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání zhotovitele.

## XIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem, zejména jeho ustanoveními upravujícími smlouvu o dílo.

2. Výsledek činnosti, jenž je předmětem díla, nesmí zhotovitel poskytnout jiným osobám než objednateli. Zhotovitel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním této smlouvy nebo které jsou obsahem této smlouvy, neposkytne třetím osobám ani je v rozporu s jejich účelem nepoužije pro své potřeby a že zajistí účinným způsobem utajení těchto informací; tento závazek trvá i po provedení díla dle této smlouvy a ukončení účinnosti této smlouvy.

3. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom, že dílo provedené na základě této smlouvy bude objednateli sloužit jako podklad pro naplnění účelu této smlouvy, a uděluje proto objednateli bezúplatně a již bez dalšího souhlas s neomezeným užitím díla provedeného na základě této smlouvy k účelům souvisejícím s naplněním účelu této smlouvy, jakož i souhlas s případným dalším zpracováním, úpravami a změnami díla.

4. Objednatel může od této smlouvy odstoupit vedle případů, které stanoví zákon, rovněž v případě:

- ukáže-li se kterékoli z prohlášení zhotovitele uvedených v této smlouvě nepravdivým nebo neúplným anebo
- poruší-li zhotovitel jinou povinnost stanovenou touto smlouvou, a ač byl na to objednatel upozorněn a vyzván ke zjednání nápravy, tuto nápravu v době stanovené objednatel nezjednal.

Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení odstoupení druhé smluvní straně.

5. Zhotovitel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele postoupit svá práva (pohledávky) plynoucí z této smlouvy na třetí osobu.

6. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnou formou.

7. Tato smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

8. Tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, nikoli v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, veškerá její ustanovení jsou určitá a smluvním stranám zcela srozumitelná, což smluvní strany stvrzují svými podpisy.

9. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru města zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů městem s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Zhotovitel souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě městem (příp. jeho zaměstnanci), a to pouze pro účely vedení evidence a projednání v orgánech města a zveřejnění rozhodnutí těchto orgánů, uzavření smluv apod., ve kterých jsou tyto údaje obsaženy, tj. všude tam, kde lze uvedením osobních údajů předejít záměně účastníků právního vztahu. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou, nejdéle však do okamžiku, kdy pomine účel, pro který budou uvedené osobní údaje zpracovány, s výjimkami stanovenými zvláštními zákony. Zhotovitel si je zároveň vědom svých práv upravených příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zhotovitel dále souhlasí s tím, že ze strany města bude, resp. může být, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněna tato smlouva, její část nebo dílčí informace týkající se této smlouvy a jejího plnění.

10. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva podléhá zveřejnění dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, přičemž smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva bude v registru smluv zveřejněna ve svém plném znění, neobsahuje obchodní tajemství, a zveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.

11. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom, že zakázka je součástí projektu „Podpora optimalizace a řízení kvality na Městském úřadě Benešov“ spolufinancovaného z Operačního fondu Zaměstnanost - výzva č. 33 Efektivní veřejná zpráva a, že se seznámil s podmínkami výzvy. Zhotovitel bere na vědomí, že je povinen uchovávat veškerou dokumentaci vzniklou v souvislosti s touto zakázkou po dobu min. 10 let od ukončení projektu (tj. do roku 2030) a je povinen vytvořit podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci zakázky a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly. Těmito oprávněnými osobami jsou poskytovatel (Řídící orgán), orgány finanční správy, Ministerstvo financí, Nejvyšší kontrolní úřad, Evropská komise a Evropský účetní dvůr, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly. Dále je zhotovitel povinen použít povinné prvky vizuální identity OPZ na výstupech zakázky.

V Benešově dne 15. 11. 2018

Za objednatele:

Ing. Petr Hostek, MBA, starosta



V Olomouci dne 15. 11. 2018

Za zhotovitele:

Mgr. et Ing. Stanislav Kocourek, jednatel