

**Smlouva o realizaci zakázky
Kontrola turistických informačních center
metodou Mystery shopping**

Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism

a

IPSOS s.r.o.

číslo smlouvy objednatele: 2020/S/.....


číslo smlouvy zhotovitele:

Smlouva o realizaci Mystery shoppingu

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

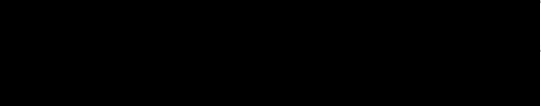
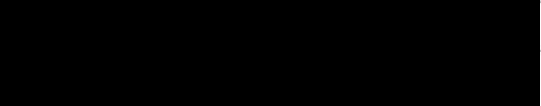
Smluvní strany

Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism

se sídlem:	Vinohradská 46, 20 41 Praha 2
IČ:	49 27 76 00
DIČ:	CZ 49 27 76 00
Zastoupené:	

(dále jen „Objednatel“)

a

Firma:	IPSOS s.r.o.
se sídlem:	Černošice, Topolská 1591, okres Praha-západ, PSČ 25228
IČ:	267 38 902
DIČ:	CZ26738902
Zhotovitel je plátce DPH	Ano
Bankovní spojení: č. účtu	
Zastoupená:	

(dále jen „Zhotovitel“)

Preambule

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka zhotovitele podaná ve veřejné zakázce malého rozsahu, nazvané: Kontrola certifikovaných turistických informačních center metodou Mystery shopping.

Článek 1 Výkladová ustanovení

Při výkladu obsahu této Smlouvy budou níže uvedené pojmy vykládány takto:

- 1.1 **Nabídka** – nabídka Zhotovitele podaná v rámci řízení k zadání veřejné zakázky malého rozsahu na realizaci kontrol certifikovaných turistických informačních center v ČR s cílem popsat úroveň služeb z hlediska měkkých i tvrdých dovedností a poskytnout provozovatelům maximálně možnou objektivní zpětnou vazbu o činnosti infocenter a zlepšení úrovně poskytovaných služeb.

Článek 2 Základní ustanovení

- 2.1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje zajistit pro Objednatele služby spojené s realizací výzkumu zaměřeného na monitoring služeb certifikovaných TIC České republiky (turistických informačních center).
- 2.2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje řádně provedené služby Zhotoviteli zaplatit, a to ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

Článek 3 Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem této smlouvy je realizace výzkumu zaměřeného na monitoring služeb certifikovaných turistických informačních center (dále jen TIC). Předmětem zakázky je realizace celkem 500 kontrol, přičemž tyto proběhnou v každém certifikovaném TIC jednou (450 kontrol). U některých TIC, Zadavatelem následně vyspecifikovaných, proběhnou kontroly dvakrát, příp. 3x (zbylých 50 kontrol).

Článek 4 Specifikace Mystery shoppingu

- 4.1. Zhotovitel se zavazuje zajistit tyto služby:

- Navrhne ve spolupráci s Objednatelem a jeho partnerem (A.T.I.C ČR) případné změny ve stávajícím hodnotícím formuláři pro mystery shopperů. Tento formulář musí být Objednatelem odsouhlasen.
- Zajistí výběr shopperů, přičemž tento bude konzultován s Objednatelem. Podmínkou je, aby z celkového počtu shopperů mělo minimálně 10 shopperů praktické zkušenosti s alespoň třemi projekty prováděnými metodou Mystery Shopping.
- Zajistí osobní proškolení všech mystery shopperů, přičemž umožní přítomnost pověřených pracovníků Objednatele a profesní organizace A.T.I.C. na tomto proškolení. Součástí proškolení bude vysvětlení smyslu akce, seznámení se sledovanými parametry kontroly a jejich záznamu s cílem maximálně sjednotit hodnocení mystery shopperů, vyplnění zkušebního záznamového formuláře a jeho vyhodnocení s cílem kalibrace hodnocení.
- Zajistí zpracování Manuálu pro kontrolní návštěvy mystery shopperů v TIC.

Manuál bude obsahovat informaci o způsobu a místě vyplnění kontrolního formuláře. Manuál bude předán Objednateli, jenž se stane jeho výhradním vlastníkem.

- Předloží návrh komunikačního rozhraní mezi jím a Objednatelem. Toto komunikační rozhraní bude sloužit k monitorování průběžných výsledků kontrol.
- Předloží ke schválení návrh systému zajištění kontroly mystery shopperů, který bude průběžně konzultován s Objednatelem a jím pověřeným spolupracovníkem.
- Předloží Objednateli ke schválení harmonogram kontrolních návštěv viz. bod 3.1 této smlouvy.

- Výstupem bude:
 - Přehled závažných a méně závažných nedostatků jednotlivých TIC
 - Doporučení pro optimalizaci funkce TIC a proškolení pracovníků
 - IMSV – index Mystery Shopping Visit
 - Kompletní datový soubor (zpracování jednotlivých mystery návštěv v Excelu),
 - Tabulkový výstup v Excelu
 - Grafický výstup v Power BI (s dodáním otevřeného datového souboru pro případné úpravy)
 - Stručná závěrečná zpráva / prezentace v MS Power point.
 - Ve výstupu power bi a power point bude také porovnání s předešlými šetřeními – agregovaná data za kraje (2013, 2014, 2015, 2016, 2018).
- 4.2. Zhotovitel je povinen použít při realizaci Mystery shoppingu seznam certifikovaných TIC dodaný Objednatelem.
- 4.3. Veškeré odchylky od předmětu této Smlouvy uvedeného v čl. 3. a specifikovaného v čl. 4 této Smlouvy mohou být prováděny Zhotovitelem pouze tehdy, budou-li písemně odsouhlaseny Objednatelem. Jestliže Zhotovitel provede práce a jiná plnění nad tento rámec, nemá nárok na jejich zaplacení.
- 4.4. Veškeré změny předmětu plnění musí být Objednatelem písemně uplatněny. Zhotovitel se zavazuje tyto změny požadované Objednatelem akceptovat a neprodleně zahájit s Objednatelem jednání o uzavření dodatku ke smlouvě.
- 4.5. Zhotovitel není oprávněn pověřit k provedení Mystery shoppingu nebo jeho části 3. osobu bez výslovného písemného souhlasu Objednatele.

Článek 5 Doba plnění

- 5.1. Zhotovitel započne s plněním zakázky bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy na plnění zakázky, **termín plnění zakázky – sběr dat srpen 2020, předání výstupu do 31. října 2020.**

Článek 6 Místo plnění

- 6.1. Místem realizace předmětu plnění je: **Česká republika**

Článek 7 Cena realizace Mystery shoppingu

- 7.1. Celková cena plnění za celý předmět plnění v rozsahu této smlouvy se sjednává ve výši: 285 000 Kč (slovy: dvě stě osmdesát pět tisíc korun českých) bez DPH (dále jen "Cena"). Tato Cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Zpracovatele vzniklé v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. K této částce bude připočteno DPH v zákonné výši.
- 7.2. Cena Realizace Mystery shoppingu odpovídá celkové výši nabídkové ceny uvedené Zhotovitelem v Nabídce.
- 7.3. DPH se pro účely této Smlouvy rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4. Cenu Realizace Mystery shoppingu je možno překročit pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši Ceny realizace MS, a to zejména v případě zvýšení sazby DPH.

Článek 8 Platební podmínky

- 8.1. Cena za Realizaci Mystery shoppingu bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího vystavení. Zhotovitel je povinen doručit Objednateli fakturu alespoň 20 dnů přede dnem její splatnosti, jinak se přiměřeně posouvá termín splatnosti.
- 8.2. Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výlučně bezhotovostním převodem v české měně.
- 8.3. Faktura dle této Smlouvy musí být vystavena ve lhůtě a s náležitostmi stanovenými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura doručená Objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, nebo ji bude obsahovat chybně, je Objednatel oprávněn vrátit tuto fakturu Zhotoviteli. Lhůta splatnosti se v takovém případě přerušuje a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
- 8.4. Zhotovitel není oprávněn započíst jakékoli pohledávky oproti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Zhotovitele vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny nebo s nimi jinak disponováno.

Článek 9 Další práva a povinnosti smluvních stran

- 9.1 Zhotovitel je povinen provádět Realizaci Mystery shoppingu certifikovaných turistických informačních center podle této Smlouvy s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy České republiky, touto Smlouvou a s pokyny Objednatele.
- 9.2 Zhotovitel bude provádět Realizaci Mystery shoppingu na své náklady, vlastním jménem a na vlastní odpovědnost a nebezpečí.
- 9.3 Objednatel je oprávněn kontrolovat způsob provádění jednotlivých činností Zhotovitelem a udělovat mu kdykoliv v průběhu provádění Realizace Mystery shoppingu upřesňující pokyny týkající se zpracování Realizace Mystery shoppingu či jiných činností nezbytných k řádnému provádění Realizace Mystery shoppingu, nebo pokyny ke zjednání nápravy. Nevytknutí vady

- či nedodělkou Objednatel nezavazuje Zhotovitele povinnosti k jejich neprodlenému bezplatnému odstranění.
- 9.4 V případě, že Zhotovitel nebude schopen zajistit plnění zakázky v celém rozsahu, např. z důvodu zrušení jakékoliv části výzkumu má Objednatel nárok na náhradu plnění, a to v co nejkratší době. Pokud Zhotovitel odpovídající náhradu neposkytne nebo Objednatel nebude s nabízenou náhradou souhlasit, je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli poměrnou část odměny a to do 15 dnů od doručení písemné výzvy Objednatele Zhotoviteli.
- 9.5 Zhotovitel odpovídá za škodu vzniklou Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním, nedodržením nebo porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 9.6 Zhotovitel je povinen Objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít, byť i částečně, vliv na schopnost Zhotovitele plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Takovým oznámením však Zhotovitel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy.
- 9.7 Zhotovitel smí používat podklady předané mu Objednatel pouze k provedení Realizace Mystery shoppingu dle této Smlouvy. Jakékoli jiné použití vyžaduje písemného souhlasu Objednatele. Veškeré podklady, které byly předány Zhotoviteli Objednatel, zůstávají v majetku Objednatele a budou mu na první výzvu vydány.

Článek 10 Úprava autorských práv

- 10.1 Pro případ, že budou v souvislosti s plněním této Smlouvy (realizací Mystery shoppingu certifikovaných TIC) Objednatel Zhotoviteli předány jakékoliv podklady využití ve výzkumu metodou Mystery shopping certifikovaných TIC (např. grafické návrhy, vizuály, spoty apod.), které budou mít charakter autorského díla (dále jen „Autorské dílo“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, budou vztahy mezi smluvními stranami týkající se těchto Autorských děl upraveny takto:
- 10.2 Objednatel prohlašuje a garantuje, že je nositelem autorských práv k takovému předávanému Autorskému dílu, a že je oprávněn s tímto Autorským dílem disponovat v rozsahu sjednaném v této Smlouvě a že toto Autorské dílo bude nedotčeno právy jiných osob. Objednatel se dále pro případ, že bude předáváno Autorské dílo vytvořené třetí osobou, zavazuje, že zajistí souhlas autora k poskytnutí práva Zhotoviteli k užívání Autorského díla v rozsahu uvedeném v této Smlouvě (a to zejména formou licence dle ustanovení § 2371 Občanského zákoníku).
- 10.2.1 Objednatel poskytuje Zhotoviteli oprávnění k výkonu práva předané Autorské dílo užít ode dne uzavření této smlouvy do 30. 10. 2020 a bez místního omezení, a to pouze v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 10.2.2 Zhotovitel není oprávněn do předaného Autorského díla zasahovat a upravovat si ho bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 10.2.3 Zhotovitel je oprávněn práva na užití Autorského díla specifikovaná shora v sub-odst. 10.1.2. a 10.1.3. postoupit zcela nebo zčásti na třetí osoby jen s písemným souhlasem Objednatele.
- 10.3 Oprávnění k užití Autorských práv v rozsahu a za podmínek sjednaných shora v tomto článku Smlouvy Objednatel poskytuje Zhotoviteli bezúplatně.

Článek 11 Smluvní pokuty

- 11.1. V případě závažného porušení povinnosti Zhotoviteli vyplývající ze Smlouvy je Zhotovitel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10 % z Ceny dle odst. 7.1. Smlouvy, a to za každý jednotlivý případ takového porušení povinnosti.
- 11.2. V případě méně závažného porušení povinnosti Zhotoviteli vyplývající ze Smlouvy je Zhotovitel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z Ceny dle odst. 7.1. Smlouvy, a to za každý jednotlivý případ takového porušení povinnosti.
- 11.3. Porušení povinnosti bude pro účely uplatnění nároku na smluvní pokutu považováno za závažné, jestliže Zhotovitel věděl v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, který vyplývá z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž byla Smlouva uzavřena, že porušení povinnosti zbaví Objednatele prospěchu, který oprávněně očekával, a zároveň bude-li ekonomická hodnota tohoto prospěchu adekvátní či vyšší ve vztahu ke stanovené výši smluvní pokuty. Za závažné porušení povinností považuje Objednatel zejména nedodržení rozsahu plnění specifikovaného ve Specifikaci Mystery shoppingu, jakož i veškerá další porušení smluvních povinností Zhotovitele mající za následek omezení či úplné zrušení jakékoliv části výzkumu.
- 11.4. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu, uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím faktickým zaplacením nezanikne povinnost Zhotovitele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou. Zhotovitel tak bude i nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
- 11.5. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím faktickým zaplacením není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani na odstoupení od Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy nárok na již uplatněnou smluvní pokutu nezaniká.
- 11.6. Smluvní pokuta je splatná doručením písemného oznámení o jejím uplatnění Zhotoviteli. Objednatel je oprávněn svou pohledávku z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce Zhotovitele na zaplacení Ceny.
- 11.7. Smluvní strany shodně prohlašují, že s ohledem na charakter povinností, jejichž splnění je zajištěno smluvními pokutami, jakož i s ohledem na veřejný zájem na jejich splnění, považují smluvní pokuty uvedené v tomto článku za přiměřené.

Článek 12 Ustanovení o vzniku a zániku Smlouvy

- 12.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uzavření. Dnem uzavření této Smlouvy je den označený datem u podpisů smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, je dnem uzavření této Smlouvy den z označených dnů nejpozdější.
- 12.2. Tato Smlouva může být zrušena dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení této Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
- 12.3. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, a to i částečně, v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti Zhotovitelem.
- 12.4. Za závažné porušení smluvní povinnosti se považuje:

- (a) nedodržení závazných právních norem,
 - (b) prodlení s dokončením výzkumu metodou Mystery shopping dle této Smlouvy po dobu delší než 15 dnů,
 - (c) provádění Výzkumu v rozporu se závaznými požadavky Objednatele uvedenými v této Smlouvě či v rozporu s pokyny Objednatele.
- 12.5. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit, a to i částečně, v případě, že:
- (a) nastane důvod pro odstoupení od Smlouvy dle ustanovení § 2001 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,
 - (b) v důsledku rozhodnutí zřizovatele, orgánu státní správy či územní samosprávy Objednatel nebude mít dostatek finančních prostředků k úhradě Ceny výzkumu,
 - (c) Zhotovitel pozbude oprávnění vyžadovaného právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je Zhotovitel povinen dle této Smlouvy,
 - (d) Zhotovitel pozbude kteréhokoliv jiného kvalifikačního předpokladu, jehož splnění bylo předpokladem pro zadání veřejné zakázky,
 - (e) na majetek Zhotovitele bude prohlášen konkurs nebo bude návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku Zhotovitele,
 - (f) Zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 12.6. Zhotovitel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 90 dnů.
- 12.7. Každé odstoupení od této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž písemný projev vůle odstoupit od této Smlouvy musí být druhé smluvní straně řádně doručen.
- 12.8. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením této Smlouvy ani nároku na zaplacení smluvních pokut.
- 12.9. Závazky smluvních stran vzniklé v důsledku odstoupení od Smlouvy budou vypořádány následujícím způsobem. V případě odstoupení od Smlouvy je Zhotovitel povinen neprodleně předat Objednateli Realizace Mystery shoppingu v aktuálně rozpracovaném stavu. Pro případ odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Objednatele má Zhotovitel nárok na poměrnou část Ceny odpovídající rozsahu jím provedeného a předané Realizace MS. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodů na straně Zhotovitele má Zhotovitel nárok na náhradu nutných nákladů, které prokazatelně vynaložil na provedení Výzkumu.
- 12.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost tak, aby Objednateli nevznikla škoda.
- 12.11. Smluvní strany se dohodly na vyloučení ustanovení § 1897 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; tuto smlouvu tak nelze postoupit rubopisem listiny.

Článek 13 Kontaktní osoby

13.1 Smluvní strany se dohodly na následujících kontaktních osobách:
za Objednatele: [REDACTED]

za Zhotovitele: [REDACTED]

Objednatel:

Zhotovitel:

Článek 14 Závěrečná ustanovení

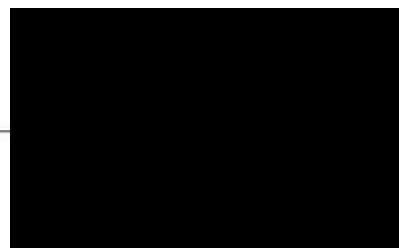
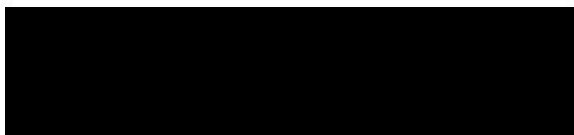
- 14.1. Právní vztahy z této Smlouvy se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s ustanoveními zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.3. Právní účinky doručení jakékoli písemnosti doručované v souvislosti s touto Smlouvou či na jejím základě nastávají pouze tehdy, je-li tato písemnost odesílatelem či odesílatelem pověřeným provozovatelem poštovních služeb osobně předána jejímu adresátovi nebo je-li tato písemnost doručena jejímu adresátovi formou doporučeného psaní odeslaného prostřednictvím držitele poštovní licence nebo zvláštní poštovní licence ve smyslu zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů. Při doručování prostřednictvím osobního předání nastávají účinky doručení okamžikem písemného potvrzení adresáta o přijetí doručované písemnosti. Při doručování prostřednictvím doporučeného psaní nastávají účinky doručení okamžikem přijetí doručované písemnosti adresátem od poštovního doručovatele dle platných poštovních podmínek uveřejněných na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů. Doporučené psaní adresované smluvní straně této Smlouvy je třeba adresovat vždy na adresu smluvní strany uvedenou v této Smlouvě. Tato doručovací adresa smluvní strany může být změněna pouze písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Pro doručování jiných poštovních zásilek, než písemností platí toto ustanovení této Smlouvy obdobně.
- 14.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně respektovat své oprávněné zájmy související s touto Smlouvou a poskytnout si veškerou nutnou součinnost, kterou lze spravedlivě požadovat k tomu, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy, zejména učinit veškeré právní a jiné úkony k tomu nezbytné.
- 14.5. Tato Smlouva obsahuje úplnou a jedinou písemnou dohodu smluvních stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto Smlouvou.
- 14.6. Tato Smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž změna této Smlouvy bude účinná k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak změna této Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takovéto dohody.
- 14.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom z nich.

Objednatel:

V Praze dne _____

Zhotovitel:

V Praze dne 9.7.2020



Objednatel:

Zhotovitel: