**SMLOUVA O DÍLO**

**číslo smlouvy Objednatele:** DOD20241777

**číslo smlouvy Zhotovitele:**

1. **Smluvní strany**

Objednatel: Dopravní podnik Ostrava a.s.

Sídlo: Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

Registrace: Obchodní rejstřík Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. B. 1104

Zastoupení: Ing. Miroslav Albrecht, vedoucí odboru marketing

IČ: 61974757

DIČ: CZ61974757, plátce DPH

Telefon/fax: 59 740 1140, 59 740 1095

Bankovní spojení: UniCredit Bank, a.s.

Číslo účtu: 2105677586/2700

Kontaktní osoba Objednatele: Ing. Miroslav Albrecht, vedoucí odboru marketing  
Tel.: 59 740 1140, e-mail: Miroslav.Albrecht@dpo.cz

(dále jen **Objednatel**)

a

Zhotovitel:

Sídlo:

Registrace:

Zastoupení:

IČ:

DIČ:

Telefon/fax:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Kontaktní osoba Zhotovitele:

(dále jen **Zhotovitel**)

dále společně nazývané také jako „smluvní strany“

Tato smlouva o dílo byla uzavřena v rámci poptávkového řízení vedeného u Dopravního podniku Ostrava a.s. pod číslem SVZ-100-24-PŘ-Ta.

1. **Předmět smlouvy**
   1. Předmětem plnění této smlouvy je komplexní zpracování dvou průzkumů veřejného mínění vztahujícího se k míře spokojenosti cestující veřejnosti se službami Objednatele (Dopravního podniku Ostrava a.s.). Každý z těchto průzkumů se bude skládat ze dvou částí – osobní dotazování a on-line dotazování. Součástí plnění Zhotovitele je zpracování „závěrečné zprávy“ a předání primárních („raw“) dat k dalšímu strojovému zpracování Objednatelem.
2. **Specifikace plnění**
   1. Zhotovitel provede oba průzkumy kombinací dvou metod, a to podrobnějším osobním dotazováním (face to face – minimálně 600 respondentů v každém průzkumu) a stručným on-line dotazníkem (minimálně 400 respondentů v každém průzkumu).
   2. Objednatel poskytne Zhotoviteli předdefinovaný soubor otázek ze svých dříve prováděných průzkumů a Zhotovitel na jejich základě a po odborné revizi (oponentuře) provede návrh otázek pro dotazníkové šetření, které je předmětem této smlouvy. Odborná revize Zhotovitele má zajistit, aby výsledné dotazníkové šetření bylo co nejefektivnější a eliminovaly se např. sugestivní otázky, nejasná zadání či duplicity. Zároveň by však měl obsah dotazníků navazovat na již Objednatelem realizované průzkumy z minulých let tak, aby bylo možné sledovat vývoj trendů v jednotlivých oblastech. Součástí dotazníku budou také otázky sociodemografické (pohlaví, věk, městský obvod, ve kterém respondent pobývá, nejvyšší dosažené vzdělání, druh zaměstnání, forma preferované dopravy atp.).
   3. Obsah dotazníků bude odsouhlasen Objednatelem.
   4. V osobním dotazníkovém šetření Objednatel předpokládá cca 30 otázek + otázky sociodemografické. V dotazníku budou otázky především z oblastí:

* celková spokojenost s MHD,
* spokojenost s exteriérem (zastávkami),
* spokojenost s interiérem,
* spokojenost s cestováním,
* spokojenost s personálem,
* spokojenost s poskytováním informací,
* spokojenost s využíváním technologií v MHD.
  1. V on-line dotazníku Objednatel předpokládá 7 otázek + 3 otázky sociodemografické. Témata otázek jsou:
* celková spokojenost s DPO,
* spokojenost s bezpečností cestování,
* spokojenost s čistotou ve vozidlech a na zastávkách,
* spokojenost s informovaností o MHD v Ostravě,
* celková spokojenost s komfortem MHD v Ostravě,
* spokojenost s úrovní personálu DPO.
  1. Po skončení provádění průzkumů předá Zhotovitel Objednateli závěrečnou zprávu a současně s ní také primární „raw“ data z průzkumů. Všechna primární „raw“ data, která vzniknou během plnění předmětu této smlouvy, budou majetkem Objednatele. Objednatel bude tato data dále zpracovávat strojově v rámci interní databáze.
  2. Sběr dat

Terénní sběr dat pro osobní dotazníkové šetření bude probíhat na území statutárního města Ostrava, a to tak aby poměr respondentů zhruba odpovídal rozložení obyvatel města v jednotlivých městských obvodech a aby splňoval následující parametry:

* + 1. respondenti budou obyvatelé statutárního města Ostrava starší 15 let;
    2. ve výzkumném vzorku respondentů by měli být zastoupeni jak zástupci pravidelných cestujících, tak i těch, kteří s DPO jezdí jen příležitostně. Oslovení obyvatelé města, kteří služby DPO nevyužívají vůbec, nebudou součástí výběru (dotazníkového šetření);
    3. sociodemografická data o respondentech budou obsahovat: pohlaví, věk vzdělání, sociální postavení, příslušnost k městskému obvodu, intenzitu využívání MHD, dobu a formu bydlení v Ostravě;
    4. dotazníkové šetření / průzkum bude probíhat v souladu se standardy Sdružení agentur pro výzkum trhu a veřejného mínění (<https://simar.cz/standardy/>).
  1. Závěrečná zpráva
     1. Zhotovitel zadavateli dodá z obou průzkumů samostatnou závěrečnou zprávu v termínech podle časových harmonogramů uvedených v bodech 4.1 a 4.2 této smlouvy, a to jeden vytištěný originál zprávy a zároveň jeho elektronickou podobu na platformě MS OFFICE.
     2. Závěrečná zpráva bude zahrnovat přehlednou prezentaci výsledků (s využitím vhodného grafického zobrazení a grafů), analýzu výsledků a interpretaci dat včetně odborných komentářů.
     3. Součástí závěrečné zprávy bude dále srovnání s již realizovanými výzkumy z let 2016 – 2023, tj. identifikace a analýza jednotlivých trendů. Objednatel dodá Zhotoviteli souhrnné výsledky průzkumů z výše uvedených let v elektronické formě do 3 pracovních dní od podpisu smlouvy.
     4. Součástí závěrečné zprávy dodané Zhotovitelem bude rovněž manažerské shrnutí hlavních výsledků průzkumu v textové podobě (o rozsahu 3 až 4 normostran A4) a formou prezentace (o rozsahu maximálně 10 snímků).
     5. Primární „raw“ data budou Objednateli předána po každém průzkumu současně se závěrečnou zprávou ve formátu .csv, .xlsx nebo .json. Kromě dat obsažených ve výstupním dokumentu dotazníkového setření je Zhotovitel povinen dodat i „raw“ data nutná pro výpočty dílčích průměrů a dalších hodnot, která bude Zhotovitel ve výstupním dokumentu prezentovat. Jeden respondent představuje jeden záznam v „raw“ datech. Přesná struktura výstupních dat společně s definováním formátu bude projednána a odsouhlasena kontaktní osobou Objednatele před jejich předáním.
  2. Objednatel se zavazuje za řádně a včas provedené dílo zaplatit sjednanou cenu.
  3. Místem plnění je Dopravní podnik Ostrava a.s., odbor marketing, Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava.

1. **Doba plnění**
   1. Časový harmonogram průzkumu č. 1
      1. Objednatel předá podklady (otázky dotazníkového šetření z předchozího období) do tří pracovních dnů od podpisu smlouvy elektronicky na adresu kontaktní osoby Zhotovitele, uvedenou v záhlaví smlouvy.
      2. Zhotovitel z dodaných podkladů vytvoří návrh otázek pro osobní dotazování prvního dotazníkového šetření o cca 30 otázkách (+ otázky sociodemografické) a návrh otázek pro on-line dotazník o sedmi otázkách (+ otázky sociodemografické) – a zašle je Objednateli do 21 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy.
      3. Připomínkové/schvalovací řízení mezi Objednatelem a Zhotovitelem proběhne do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy Objednatel obdrží návrh otázek. Jeho výsledkem budou Objednatelem schválené otázky pro oba typy (osobní i on-line) šetření.
      4. Dotazníkové šetření (osobní i on-line) začne nejpozději do 45 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy a bude trvat maximálně 30 kalendářních dnů. Zhotovitel bude v den ukončení dotazníkového šetření Objednatele o ukončení sběru dat informovat.
      5. Závěrečnou zprávu o provedených dotazníkových šetřeních (osobní i on-line) odevzdá Zhotovitel nejpozději do 21 kalendářních dní po ukončení průzkumu elektronicky na adresu kontaktní osoby Objednatele, uvedenou v záhlaví smlouvy.
   2. Časový harmonogram průzkumu č. 2
      1. Zhotovitel vytvoří návrh dotazníku pro osobní dotazování druhého dotazníkového šetření o cca 30 otázkách s využitím dotazníku prvního průzkumu do 15. 9. 2025.
      2. Připomínkové/schvalovací řízení mezi Objednatelem a Zhotovitelem proběhne do 22. 9. 2025. Jeho výsledkem budou Objednatelem schválené otázky pro oba typy (osobní i on-line) šetření.
      3. Dotazníkové šetření (osobní i on-line) začne v termínu dohodnutém s Objednatelem, nejpozději však 1. 11. 2025 a bude trvat maximálně 30 kalendářních dnů. Zhotovitel bude v den ukončení dotazníkového šetření Objednatele o ukončení sběru dat informovat.
      4. Závěrečnou zprávu o provedených dotazníkových šetřeních (osobní i on-line) odevzdá Zhotovitel nejpozději do 21 kalendářních dní po ukončení průzkumu elektronicky na adresu kontaktní osoby Objednatele, uvedenou v záhlaví smlouvy.
2. **Cena a platební podmínky**
   1. Smluvní strany se dohodly, že za plnění specifikované touto smlouvou, je stanovena celková cena ve výši **………………… Kč bez DPH**.

*(Pozn.: Doplní zhotovitel v souladu se svou nabídkou. Poté poznámku vymažte.* ***Celková cena bude předmětem hodnocení.****)*

* 1. Objednatel zaplatí za první průzkum cenu ve výši ………………… Kč bez DPH   
     *(Pozn.: Doplní Zhotovitel v souladu se svou nabídkou. Poté poznámku vymažte.)*, a to na základě faktury (daňového dokladu) vystavené do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude den předání a převzetí uskutečněného plnění podle bodu 4.1.
  2. Objednatel zaplatí za druhý průzkum cenu ve výši ………………… Kč bez DPH   
     *(Pozn.: Doplní Zhotovitel v souladu se svou nabídkou. Poté poznámku vymažte.)*, a to na základě faktury (daňového dokladu) vystavené do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude den předání a převzetí uskutečněného plnění podle bodu 4.2.
  3. Smluvní strany se dohodly, že faktury budou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli.
  4. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené ve fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Zhotovitel. Bankovní účet, na který bude Objednatelem placeno, musí být vždy bankovním účtem Zhotovitele.
  5. Objednatel nebude poskytovat Zhotoviteli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb.
  6. Faktury budou Zhotovitelem vystavovány ve formátu PDF a zaslány na adresu [*elektronicka.fakturace@dpo.cz*](mailto:elektronicka.fakturace@dpo.cz).
  7. Pokud faktury nebudou obsahovat předepsané náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit   
     je Zhotoviteli k doplnění. Ve vrácené faktuře vyznačí Objednatel důvod vrácení. V tomto případě se ruší původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout až doručením opravené či doplněné faktury – daňového dokladu zpět Objednateli.
  8. Zhotovitel uvede na faktuře číslo smlouvy Objednatele.

1. **Sankční ujednání**
   1. V případě prodlení s úhradou faktury – daňového dokladu je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky bez DPH za každý den prodlení.
   2. Objednatel je oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění dle bodů 4.1.5 a 4.2.4, nebude-li dohodnuto jinak.
   3. Zaplacením smluvní pokuty Zhotovitelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
   4. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost a výsledky průzkumu nesmí zveřejnit, a to žádným způsobem, který je uveden v §12 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon). Za porušení těchto povinností si smluvní strany dohodly, že Zhotovitel zaplatí smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   5. Zhotovitel bere na vědomí, že pokud Objednateli vznikne právo účtovat smluvní pokutu dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn tak vždy učinit, nicméně není to jeho povinností. Objednatel má právo při svém rozhodování o uplatnění smluvních pokut dle této smlouvy zohledňovat jako spravedlivý a poctivý obchodník veškeré okolnosti vzniku nároku na smluvní pokutu, včetně objektivních důvodů porušení smlouvy na straně Zhotovitele či míru škody vzniklé v majetkové sféře Objednatele, to vše s přihlédnutím k racionálnímu a spravedlivému uspořádání vzájemných vztahů (pozn.: pokud se však Objednatel rozhodne smluvní pokutu v případě vzniku nároku na její zaplacení vyúčtovat, není Zhotovitel oprávněn s ohledem na výše uvedené aspekty namítat, že smluvní pokuta neměla být účtována).
   6. Nárok na zaplacení jakékoli smluvní pokuty nevznikne tehdy, jestliže k porušení povinnosti došlo v důsledku případu vyšší moci.
   7. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel přebírá nebezpečí změny okolností a smluvní strany tak vylučují použití ustanovení § 1765 odst. 1 občanského zákoníku a ustanovení první věty § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
2. **Vyšší moc**
   1. Pokud některé ze Smluvních stran brání ve splnění jakékoli její povinnosti z této smlouvy, překážka v podobě vyšší moci, nebude tato Smluvní strana odpovědná za újmu plynoucí z jejího porušení, avšak překážka v podobě vyšší moci lhůtu k plnění nestaví a nebrání tak možnosti odstoupení od smlouvy v případě prodlení s plněním či z jiných důvodů stanovených touto smlouvou či zákonem. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta uplatní pouze ve vztahu k povinnosti, jejíž splnění je přímo nebo bezprostředně vyloučeno vyšší mocí.

Vyšší mocí se pro účely této Smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou, ani při vynaložení náležité péče, nemohl Zhotovitel před podáním nabídky (nabídka byla Zhotovitelem podána dne *…………(POZN.: Zhotovitel nevyplňuje, doplní DPO až před podpisem smlouvy)* a Objednatel před uzavřením smlouvy předvídat ani ji předejít, a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové Smluvní strany, a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této Smluvní strany.

Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně:

* živelné události (zejména zemětřesení, záplavy, vichřice),
* události související s činností člověka, např. války, občanské nepokoje,
* epidemie a s tím případná související krizová a další opatření orgánů veřejné moci.
  1. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou smluvní stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu, a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové smluvní straně rozumně požadovat, aby se zmírnil vliv vyšší moci na plnění povinnosti dle této smlouvy.

1. **Závěrečná ustanovení**
   1. Zhotovitel se zavazuje, že bude při realizaci díla dodržovat pravidla sociální odpovědnosti v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy. Porušení kteréhokoliv pravidla sociální odpovědnosti, nebude-li bezodkladně napraveno v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy, se považuje za podstatné porušení této smlouvy. V případě využití poddodavatelů Zhotovitel v tomto rozsahu zaváže i své poddodavatele a zajistí, aby i oni takto zavázali své poddodavatele tak, aby byly požadavky uvedené v Příloze č. 1 smlouvy splněny ve vztahu ke všem osobám podílejícím se na plnění předmětu díla.
   2. Změny a dodatky této smlouvy smí být provedeny pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků. Všeobecné obchodní podmínky stran jsou vyloučeny.
   3. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se práva a povinnosti a právní poměry   
      z této smlouvy vyplývající, vznikající a související, ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
   4. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech, přičemž Zhotovitel i Objednatel obdrží po jednom vyhotovení. Platnost smlouvy bude stvrzena podpisem obou stran, a to standardním nebo elektronickým podpisem.
   5. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez nátlaku či jinak nevýhodných podmínek pro kteroukoliv z nich. Na důkaz vůle být touto smlouvou vázáni připojují své podpisy.
   6. Zhotovitel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále také jen „zákon“) a v souladu a za podmínek stanovených v zákoně je povinen tuto smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Informace, které je povinen Objednatel zveřejnit, se nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen občanský zákoník), ani za důvěrný údaj nebo sdělení ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku. Podpisem této smlouvy dále bere Zhotovitel na vědomí, že Objednatel je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejňovat smlouvy na Portálu veřejné správy v Registru smluv.
   7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv. O nabytí účinnosti smlouvy se Objednatel zavazuje informovat druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu elektronicky na adresu: *doplní Zhotovitel.*
   8. Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli pravdivé relevantní informace týkající se zajišťování souladu s aplikovatelnými předpisy v oblasti společenské odpovědnosti a udržitelnosti – ESG (zodpovědné chování firem ve vztahu k životnímu prostředí, společnosti i řízení rizik), kyberbezpečnosti, jakož i v dalších oblastech, kde aplikovatelné právní předpisy vyžadují od Objednatele získávání dat od dodavatelů. Zhotovitel je také povinen umožnit Objednateli provedení auditu v uvedených oblastech a poskytnout mu potřebnou součinnost.

Za Objednatele: Za Zhotovitele:

V Ostravě dne: V  dne:

……………………………………. …………………………………

Ing. Miroslav Albrecht *(POZN.: Doplní Zhotovitel, poté poznámku vymažte.)*

vedoucí odboru marketing

# Příloha č. 1 Smlouvy o dílo – Pravidla sociální odpovědnosti

Objednatel požaduje, aby Zhotovitel a jeho případní poddodavatelé realizovali předmět této Smlouvy v souladu s úmluvami Mezinárodní organizace práce (ILO) přijatými Českou republikou a v souladu s níže uvedenými právními předpisy.

Zhotovitel a jeho případní poddodavatelé se zavazují dodržovat minimálně následující základní pracovní standardy:

* Úmluva č. 87 o svobodě sdružování a ochraně práva odborově se organizovat,
* Úmluva č. 98 o provádění zásad práva organizovat se a kolektivně vyjednávat,
* Úmluva č. 29 o nucené nebo povinné práci,
* Úmluva č. 105 o odstranění nucené práce,
* Úmluva č. 138 o nejnižším věku pro vstup do zaměstnání,
* Úmluva č. 182 o zákazu a okamžitých opatřeních k odstranění nejhorších forem dětské práce,
* Úmluva č. 100 o stejném odměňování pracujících mužů a žen za práci stejné hodnoty,
* Úmluva č. 111 o diskriminaci (zaměstnání a povolání),
* Úmluva č. 155 o bezpečnosti a zdraví pracovníků a o pracovním prostředí.

Zhotovitel a jeho případní poddodavatelé jsou povinni dodržovat rovněž povinnosti týkající se základních lidských práv, včetně dodržování Všeobecné deklarace lidských práv a evropské Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod.

Zhotovitel a jeho případní poddodavatelé jsou odpovědní za zajištění, aby všichni zaměstnanci pracující při realizaci předmětu Smlouvy měli oprávnění k výkonu práce v České republice dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a že se jejich pracovněprávní vztah bude v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a prováděcími právními předpisy.

Zhotovitel a jeho případní poddodavatelé jsou povinni zajistit rovnost a spravedlivé a důstojné zacházení se všemi svými zaměstnanci, včetně spravedlivého a rovného odměňování za práci. Diskriminace zaměstnanců jakéhokoli druhu je přísně zakázána.

V případě, že Zhotovitel nebo jeho případní poddodavatelé poruší některou z výše uvedených povinností týkající do dodržování výše uvedených základních pracovních standardů, mezinárodních úmluv a právních předpisů týkajících se zaměstnanců, je Zhotovitel či jeho poddodavatel povinen tyto nedostatky bezodkladně napravit a dokončit realizaci předmětu Smlouvy v souladu s těmito základními pracovními standardy, mezinárodními úmluvami a právními předpisy. Veškeré náklady vzniklé Zhotoviteli či jeho poddodavateli a související s dodržováním povinností definovaných v tomto odstavci Smlouvy nese Zhotovitel, resp. jeho poddodavatel.

Objednatel je v přiměřené míře oprávněn v průběhu realizace předmětu Smlouvy kontrolovat dodržování výše uvedených základních pracovních standardů, mezinárodních úmluv a právních předpisů.

V ………. dne:

…………………………………..…………..

*(POZN.: Doplní Zhotovitel, poté poznámku vymažte.)*