

**Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb ÚMČ Praha 6
osobám se sluchovým postižením**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany:

Městská část Praha 6

Sídlo: Praha – Bubeneč, Československé armády 601/23, PSČ 160 00

IČO: 00063703

DIČ: CZ00063703

zastoupená Mgr. Ondřejem Kolářem, starostou

dále jen: "MČ Praha 6" nebo „Objednatel“

a

Transkript online s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu Praha, sp. zn C 200531

Sídlo: Dlouhá 729/37, 11000 Praha 1 - Staré Město

IČO: 24232050

DIČ: CZ24232050

Bankovní spojení: Fio banka, č. účtu: 2900319067/2010

zastoupená [redacted] jednatel

dále jen: „Poskytovatel“

uzavírají tuto

**smlouvu o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb ÚMČ Praha 6 osobám
se sluchovým postižením
(dále jen „smlouva“)**

I. Předmět a místo plnění

1. **Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb Úřadu MČ Praha 6 osobám se sluchovým postižením.

2. **Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující Služby:

- Zpřístupnění telefonického spojení s úřadem a jeho odbory a informační linkou MČ Prahy 6 za pomoci online přepisu. Využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.
- Zajištění online přepisovatelských služeb při „jednání tváří v tvář“ na jednotlivých odborech Úřadu MČ Prahy 6 nebo případné využití online přepisu terénními pracovníky.

- Zajištění tlumočnických služeb mezi češtinou a českým znakovým jazykem online formou při „jednání tváří v tvář“ na jednotlivých odborech Úřadu MČ Prahy 6.

Poskytovatel poskytuje Služby na vlastní náklady a nebezpečí. Předmětem této smlouvy je rovněž povinnost Objednatele za poskytnutou Službu hradit Poskytovateli sjednanou odměnu.

3. Plnění této smlouvy bude zahájeno dne 1. 12. 2019

4. Poskytovatel se zejména zavazuje:

- a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál MČ Prahy 6.
- b) Zpřístupnit Objednateli mobilní aplikaci online přepisu resp. webové řešení online přepisu pro využití z PC.
- c) Zpřístupnit Objednateli aplikaci online tlumočení mezi češtinou a českým znakovým jazykem online formou
- d) zajistit Služby přepisovatele v pracovní dny od 9 – 18 hod.
- e) zajistit Služby tlumočnicka mezi češtinou a českým znakovým jazykem v pracovní dny od 9 – 17 hod.
- f) poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technická podpora bude k dispozici prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného v příloze č. 3
- g) Poskytovat Objednateli pravidelný report o stavu využívání Služeb a průběhu plnění. Obsahem reportu bude seznam čerpání služeb s vyznačeným počtem a délkou využitých spojení do centra online komunikace pro osoby se sluchovým postižením. Report bude zasílán pravidelně jednou za měsíc a vždy následující měsíc k 15. dni s daty za měsíc předcházející ve formě excelovské tabulky, jejíž forma tvoří přílohu č. 2 této smlouvy, na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v příloze č.3:

5. Detailní popis plnění je obsahem přílohy č. 1. této smlouvy

6. Poskytovatel se dále zavazuje propagovat Službu v komunitě neslyšících, a to formou populárně propagačních článků a zpráv publikovaných v elektronických a tištěných médiích zaměřených na cílovou skupinu osob se sluchovým postižením či jinak znevýhodněných osob. Jednat se bude zejména o tyto informační portály:

- helpnet.cz
- kochlear.cz

II. Cena a platební podmínky

1. Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na **8 000 Kč/měsíc bez DPH**.

2. Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě měsíčního daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem s minimální splatností 14 dní od doručení faktury Objednateli. Faktury vystavené Poskytovatelem dle této smlouvy musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

3. Cena dle odst. 1 zahrnuje neomezený počet zařízení, na kterých je Služba používána. Při dlouhodobém nadužívání Služby (více jak 250 minut přepisu nebo 100 minut tlumočení za měsíc) si dodavatel vyhrazuje právo vyvolat jednání o změně cenového modelu.

4. Cena sjednaná v odst. 1. a v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na plnění dle této smlouvy.

III. Další práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat včasné, bezchybné a bezporuchové poskytování Služby v rozsahu daném touto smlouvou.

2. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech (jako jsou např. provozní poruchy a nepravidelnosti), které nastaly v průběhu účinnosti této smlouvy, a které by mohly mít vliv na kvalitu plnění předmětu smlouvy, a/nebo které by mohly způsobit prodlení s plněním předmětu smlouvy či jinak ovlivnit řádné plnění této smlouvy. Pokud se Poskytovatel dozví o jakémkoli možném prodlení s plněním předmětu smlouvy, je o něm povinen Objednatele předem informovat.

3. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat Poskytovatele o zjištěných závadách Služby prostřednictvím e-mailu [REDACTED] aby mohlo dojít k odstranění problému, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení problému.

IV. Náhrada újmy, smluvní pokuta

1. Smluvní strany odpovídají za újmu v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by Služby nebyly Poskytovatelem poskytovány řádně dle smlouvy a Poskytovatel by neodstranil nahlášené závady lhůtě dle čl. III. odst. 3, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každý den, ve kterém Služby po uplynutí této výše uvedené lhůty nebyly poskytovány.

3. Výše uvedená smluvní pokuta je splatná do 30 dní od zaslání písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty Poskytovateli. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

V. Účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do 30. 11. 2020. Účinnost smlouvy se vždy automaticky prodlužuje opět o jeden rok, pokud jedna ze smluvních stran nejpozději tři měsíce před uplynutím ročního období písemně neoznámí druhé smluvní straně svou vůli ve smlouvě dále nepokračovat.

2. V případě podstatného porušení této smlouvy Poskytovatelem je Objednateli umožněno okamžité odstoupení od smlouvy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje zejména jakýkoli únik, zneužití či zpřístupnění přepisovaných informací nepovoláné osobě, případně

opakované porušení povinností Poskytovatele, zejména co se týče kvality či včasnosti poskytnutí Služby.

3. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena písemná výpověď této smlouvy.

VI. Zacházení s důvěrnými údaji

1. Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství, know-how, duševního vlastnictví a další důvěrné informace druhé smluvní strany nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní tajemství a důvěrné informace nepoužijí v rozporu s jejich účelem ani účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.

2. Poskytovatel se zavazuje:

a) Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu poskytování služby přepisu telefonních linek Objednatele. Veškeré informace o občanech, s nimiž zaměstnanci Poskytovatele přichází do styku, jsou považovány za důvěrné. Společnost je v těchto věcech vázána mlčenlivostí vůči všem dalším osobám a institucím. Uvedená mlčenlivost nezaniká ukončením spolupráce s MČ Praha 6.

b) Poučit veškeré své zaměstnance a subdodavatele, kterým jsou v rámci jejich pracovní činnosti informace zpřístupněny, o povaze těchto informací a jejich povinnostech při nakládání s těmito informacemi, přijmout taková opatření, aby nedošlo k provedení záznamu těchto informací, případně zaručit okamžité smazání těchto informací.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že při poskytování Služby může docházet ke zpracování osobních údajů a to včetně osobních údajů zvláštní kategorie a zavazuje se zpracovávat tyto údaje v souladu s platnou legislativou (především nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 - GDPR). Zejména se Poskytovatel zavazuje, že bude zpracovávat získané osobní údaje pouze za daným účelem, po nezbytně dlouhou dobu a že přijme všechna technická, organizační i procesní opatření pro zabezpečení těchto údajů před narušením důvěrnosti, dostupnosti či integrity. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů. Při porušení tohoto bodu bude Poskytovatel povinen zaplatit v plné výši všechny sankce, včetně náhrad subjektům údajů, které na ně uvalí dozorový orgán.

VII. Společná a závěrečná ustanovení

1. Tuto smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které musí být schváleny a podepsány oběma smluvními stranami. Kontaktní osoby a kontaktní údaje je možné měnit jednostranným oznámením zaslaným druhé smluvní straně.

2. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

3. Tato smlouva se vyhotovuje ve 4 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 3 obdrží Objednatel a 1 obdrží Poskytovatel.

4. Smluvní strany berou na vědomí, že MČ Praha 6 je povinna na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a souhlasí s tím, aby veškeré informace, s výjimkou osobních údajů, byly poskytnuty třetím osobám, pokud si je vyžádají, a též prohlašují, že nic z obsahu této smlouvy nepovažují za důvěrné ani obchodní tajemství a souhlasí se zařazením této smlouvy do veřejně volně přístupné databáze smluv MČ Praha 6, včetně případných příloh. 5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany dále berou na vědomí, že tato smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Dále platí, že nebude-li smlouva uveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, bude od počátku zrušena. Tato Smlouva bude uveřejněna Objednatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uzavření.

6. Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání MČ Praha 6. Uzavření této smlouvy bylo schváleno rozhodnutím Rady městské části Praha 6, a to usnesením ze dne 1.10.2019 č. 864/2019 a rovněž byly splněny veškeré ostatní zákonné náležitosti pro platnost tohoto právního jednání

V Praze dne _____

Městská část Praha 6
Objednatel

Transkript online s.r.o.
Poskytovatel

Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Popis Služeb
- Příloha č. 2: Tabulka pro pravidelný report o stavu využívání Služby a průběhu plnění
- Příloha č. 3: Kontaktní osoby

Příloha č. 1: Popis Služeb

1. Zpřístupnění telefonních linek MČ Prahy 6 pomocí online přepisu

1.1 Popis Služby

Služba je určena osobám, které komunikují v českém jazyce a potřebují zprostředkovat řeč operátora informační linky v písemné podobě (lidé nedoslýchaví, ohluchlí, senioři s poruchami sluchu). Tyto osoby jsou dnes z klasické telefonické komunikace vyloučeny. Mohou buď posílat textové zprávy, nebo využívat asistenční služby založené na předávání vzkazů mezi slyšícím a neslyšícím třetí osobou. Simultánní přepis je oproti uvedeným alternativám doslovný, autentický, probíhá v reálném čase. Volající mají bezprostřední možnost vzájemně se ptát a odpovídat si.

1.2 Uživatelský scénář služby

Vložení našeho modulu na web MČ Prahy 6 umožňuje občanům Prahy 6 využít simultánní přepis řeči operátora, popř. pracovníka úřadu. Na webu se otevře speciální okno pro přepis, kam klient napíše své telefonní číslo. Systém zajistí zpětné volání klientovi. Po jeho vyzvednutí dojde k automatickému spojení klienta s operátorem linky a přepisovatelem. Dále již probíhá standardní telefonický hovor, doslovný přepis řeči operátora se klientovi zobrazuje v okně pro přepis.

2. Online přepis na kontaktních místech úřadu MČ Prahy 6

2.1 Popis Služby

Služba online přepisu je poskytována s cílem zprostředkovat transformaci řečové informace na textovou při komunikaci mezi pracovníkem úřadu MČ Prahy 6 a občanem se sluchovým postižením, a to pouze ve směru pracovník úřadu → neslyšící. Služba pracuje na principu mobilní či pevné telefonie a online zobrazení přepsané řeči na webové stránce nebo pomocí mobilní aplikace pro tablety či chytré telefony.

2.2 Přístup ke Službě online přepisu mluvené řeči

Služba je přístupná na vyhrazeném telefonním čísle pouze pro účely MČ Prahy 6 a webové stránce <https://praha6.transkript.cz>. Služba je dostupná prostřednictvím standardně podporovaných webových prohlížečů. Alternativně bude možné využít mobilní aplikaci.

2.1 Přístup k mobilní aplikaci online přepisu eScribeDroid

Aplikace eScribeDroid je ke stažení online v internetovém obchodě Google play po zadání klíčového slova „eScribeDroid“. Přístupové údaje pro první spuštění zajistí Poskytovatel zasláním aktivačního mailu s příslušnými detaily popř. osobně při úvodním školení. V dalších fázích lze požádat o editaci stávajícího účtu případně vytvoření nového prostřednictvím technického kontaktu uvedeného v příloze č. 3.

2.3 Provozní doba Služby online přepisu mluvené řeči

Služba je dostupná v pracovních dnech 9 – 18 h.

3. Služby online tlumočení do/ze znakového jazyka

3.1 Popis služby

Služba zajišťující spolehlivý překlad z mluvené češtiny do znakového jazyka a vice versa. Služba je dostupná pomocí mobilní aplikace nasazené na tabletech či mobilních telefonech na vybraných kontaktních místech.

3.2 Volání neslyšícímu s podporou tlumočení do znakového jazyka

V mnoha případech je nejefektivnějším způsobem komunikace telefonování. Neslyšící uživatel dostane virtuální telefonní číslo (česká pevná linka). Standardním voláním na toto číslo (z call centra klienta, z úřadu, ...) dojde ke spojení s call centrem online tlumočení. Tlumočník call centra potvrdí zájem hovořit s konkrétním neslyšícím a

propojí hovor. Neslyšící dostane upozornění na příchozí spojení a otevře si aplikaci. Dále tlumočení probíhá standardně: neslyšící přes video spojení znakuje a odezírá znaky, tlumočnick tlumočí do mluvené češtiny.

3.3 Přístup k mobilní aplikaci online tlumočení DeafCom

Aplikace DeafCom je ke stažení online v internetovém obchodě Google play po zadání klíčového slova „DeafCom“. Přístupové údaje pro první spuštění zajistí Poskytovatel zasláním aktivačního mailu s příslušnými detaily popř. osobně při úvodním školení. V dalších fázích lze požádat o editaci stávajícího účtu případně vytvoření nového prostřednictvím technického kontaktu uvedeného v příloze č. 3.

3.4 Provozní doba Služby tlumočení do/ze znakového jazyka

Služba je dostupná v pracovních dnech 9 – 17 h.

4. Kvalitativní parametry služby online přepisu mluvené řeči

Dostupnost technického řešení je minimálně 98 % provozní doby.
Vyzvednutí přepisovatele do 45 sekund od zahájení vyzvánění přepisovateli minimálně v 98 % případů.
Maximální nedostupnost přepisovatele z důvodu obsazení: 15 % z celkového počtu pokusů o hovor. Opakovaná volání do 10 minut od prvního kontaktu, kdy byl přepisovatel nedostupný, se považují za jeden výskyt nedostupnosti přepisovatele.

5. Kvalitativní parametry služby online tlumočení do/ze znakového jazyka

Dostupnost technického řešení je minimálně 98 % provozní doby.
Maximální doba čekání na tlumočnicka je 15 minut. 98% požadavků odbaveme do 2 minut

6. Technická podpora

Technická podpora bude dostupná během provozní doby služby prostřednictvím:



Příloha č. 2: Tabulky pro pravidelný report o stavu využívání Služby a průběhu plnění

Tab. 1: Report využívání služby Zpřístupnění telefonních linek MČ Prahy 6 pomocí online přepisu

Datum a čas	Doba hovoru	Doba čekání na spojení	Status
[d.mm.rrrr h.mm.ss]	[min]	[sec]	

Tab. 2: Report využívání služby Online přepisu na kontaktních místech úřadu MČ Prahy 6

Datum a čas	Doba přepisu	Doba čekání na spojení	Status
[d.mm.rrrr h.mm.ss]	[min]	[sec]	

Tab. 3: Report využívání služby tlumočení do/ze znakového jazyka na kontaktních místech úřadu MČ Prahy 6

Datum a čas	Doba tlumočení	Doba čekání na spojení	Status
[d.mm.rrrr h.mm.ss]	[min]	[sec]	

Příloha č. 3: Kontaktní osoby

Transkript online s.r.o.

Identifikátor datové schránky: gfxk65w

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

[REDACTED]

Technické záležitosti a technická podpora

[REDACTED]

Městská část Praha 6

Smluvní záležitosti a komunikace:

[REDACTED]

Technické záležitosti a reporting:

[REDACTED]