

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

evid. č. ČSÚ: 233-2019-S

Smluvní strany:

## Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem: Na padesátém 81, Praha 10, PSČ 100 82

zastoupená: Ing. Michalem Novotným, ředitelem odboru komunikace

IČO: 000 25 593

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**objednatel**“) na straně jedné

a

**Název:** UnitX s.r.o.

se sídlem: Klimentská 1216/46, 110 00 Praha 1

zastoupená: Danielem Vlčkem a Martinem Havlíkem, jednatelem

IČO: 07850646

DIČ: CZ 07850646

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka č. 308686

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**dodavatel**“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále jen jako „**smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 1746 odst. 2 a dalších ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto smlouvu.

## Preambule

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Řešení pro automatickou písemnou komunikaci v prostředí webových stránek“ (dále jen „**smlouva**“), zadávanou objednatel jako veřejným zadavatelem ve smyslu ust. § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**zákon o veřejných zakázkách**“), a to v souladu s ust. § 31 zákona o veřejných zakázkách mimo režim zadávacího řízení podle zákona o veřejných zakázkách, pod interním evidenčním číslem 066/2019 (dále jen „**veřejná zakázka**“), v němž byla nabídka dodavatele vybrána jako nejvhodnější.

## Článek I

### Úvodní ustanovení

1. Účelem této smlouvy je návrh, implementace a zajištění podpory provozu řešení pro automatickou písemnou komunikaci v prostředí webových stránek (dále jen „**chatbot**“), které objednatel plánuje nasadit v rámci projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021.

2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k veřejné zakázce, a to výzva a zadávací podmínky včetně všech příloh vztahujících se k předmětu této smlouvy (dále jen „zadávací podmínky“) a nabídka dodavatele.
3. Dodavatel výslovně prohlašuje, že se seznámil se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že plnění na základě této smlouvy bude poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a v souladu se svou nabídkou.
4. Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy, že jsou mu známy podmínky nezbytné pro její realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro realizaci této smlouvy za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou ve smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.
5. Dodavatel prohlašuje, že jím dodávané plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují. Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými právy potřebnými k nakládání s příslušným SW ve vztahu k předmětu této smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění je prosto práv třetích osob a zejména neporušuje autorská nebo průmyslová práva třetích osob. Pokud by některé z prohlášení dodavatele uvedených v tomto odstavci neodpovídalo skutečnosti, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli náhradu škody, která mu vznikne porušením práv třetích osob a uplatňováním jejich nároků s tím spojených, v plné výši.

## **Článek II Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout objednateli:
  - a) **instanci chatbota formou služby;**
  - b) **technickou podporu a zajištění provozu;**
  - c) **služby implementace instancí, jejich nastavení, zaškolení uživatelů;**
  - d) **konzultační služby podpory uživatelů;**
  - e) **přenos instancí chatbota provozovaného u dodavatele do prostředí zadavatele;**
  - f) **licenci chatbota, dodavatel poskytuje licenci jako nevýhradní, místně neomezenou po dobu od převedení provozu do prostředí objednatele do 30. 6. 2023;**
  - g) **podporu provozu v prostředí zadavatele (on-premise) do 30. 6. 2023;**ve specifikaci a rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit dodavateli za řádně poskytnuté služby uvedené v odst. 1 tohoto článku sjednanou cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.

## **Článek III Místo plnění a doba plnění smlouvy**

1. Místem plnění podle této smlouvy je sídlo objednatele s tím, že podle charakteru služeb může dodavatel služby poskytovat i vzdáleným přístupem.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli licenci v elektronické podobě a zahájit poskytování podpory a ostatních služeb podle článku II odst. 1 této smlouvy v souladu s harmonogramem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy, tj. od účinnosti této smlouvy do 30. 6. 2023.

## Článek IV Poskytování technické podpory a zajištění provozu

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu a zajištění provozu dle článku II odst. 1 této smlouvy a dle přílohy č. 1 této smlouvy, přičemž specifikaci jednotlivých požadovaných služeb stanoví objednatel v dílčích požadavcích, které zašle dodavateli do datové schránky, e-mailem nebo prostřednictvím dodavatelem určeného elektronického nástroje, kdy kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny odst. 2, 3 a 4 tohoto článku.
2. Kategorizace incidentů (vad):
  - a) **Kategorie A** – vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad na dostupnost chatbota.
  - b) **Kategorie B** – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti chatbota. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.
  - c) **Kategorie C** – incident, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či dostupnost chatbota.
3. Priority reakce a vyřešení incidentu:

Priorita	Popis	Reakční doba na incident (potvrzení přijetí požadavku)	Doba vyřešení incidentu
1	Vysoká priorita – odstranění chyby	15 minut od odeslání požadavku dodavateli	15 minut od potvrzení přijetí požadavku dodavatelem
2	Střední priorita – odstranění chyby	30 minut od odeslání požadavku dodavateli	2 hodiny od potvrzení přijetí požadavku dodavatelem
3	Nízká priorita – odstranění chyby	120 minut od odeslání požadavku dodavateli	48 hodin od potvrzení přijetí požadavku dodavatelem

Objednatel bude hlásit incidenty a problémy provozu pomocí reportovacího systému, který bude provozován dodavatelem.

4. Přiřazení priorit pro řešení incidentů:

Instance	období	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
na webu <u>scitani.cz</u>	XI / 2020 – II / 2021	2	2	3
	III / 2021 – IV / 2021	1	2	2
	V / 2021 – VII / 2021	2	2	3
na webu <u>scitani.online</u>	zkušební sčítání <sup>(*)</sup>	2	2	3
	reálné sčítání <sup>(**)</sup>	1	1	2
	zkušební sčítání <sup>(*)</sup>	2	2	3

v <b>mobilní aplikaci</b> v prostředí Android a iOS	reálné sčítání <sup>*)</sup>	1	1	2
na webu <b><u>scitani.intranet</u></b>	V / 2020 – VIII / 2021	2	2	3
všechny instance v prostředí ČSÚ	po převedení provozu do prostředí objednatele do 30. 6. 2023	2	2	3

<sup>\*)</sup> zkušební sčítání pro ONLINE sběr je v období 14. 9. 2020 – 28. 9. 2020

<sup>\*\*)</sup> reálného sčítání pro ONLINE sběr je v období 26. 3. 2021 – 9. 4. 2021

## **Článek V Cena služeb**

1. Celková cena za poskytnutí předmětu plnění podle článku II odst. 1 této smlouvy (dále jen „**cena služeb**“) činí **1.244.000,- Kč** (slovy: jeden milion dvě stě čtyřicet tisíc korun českých korun českých) bez DPH.
2. K ceně služeb bude připočtena DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednaná cena může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to nejvýše o částku odpovídající příslušné legislativní změně, pokud se tato změna přímo vztahuje k předmětu smlouvy a nejedná se o obecnou změnu sazby DPH.
3. Cena služeb je sjednána jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady na poskytování plnění podle této smlouvy, včetně příp. správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v zadávacích podmínkách veřejné zakázky nebo v této smlouvě, ale dodavatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování plnění podle této smlouvy.
4. Dodavatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření této smlouvy.

## **Článek VI Platební podmínky**

1. Dodavatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu služeb na základě oboustranně odsouhlaseného akceptačního protokolu (podle článku VII této smlouvy), a to ve 4 fázích, vyplývajících z harmonogramu plnění v příloze č. 1 a služeb uvedených v příloze č. 2 této smlouvy:
  - i. po instalaci a zprovoznění všech instancí chatbota 31. 8. 2020 ve výši 50 % ceny služby č. 1, 2 a 4 přílohy č. 2 smlouvy a 100 % ceny služby č. 3 přílohy č. 2 smlouvy;
  - ii. po ukončení reálného sčítání 30. 4. 2021 ve výši 50 % ceny služby č. 1, 2 a 4 přílohy č. 2 smlouvy;
  - iii. po ukončení provozu v prostředí dodavatele 30. 6. 2021 ve výši 100 % ceny služby č. 5 a 6 přílohy č. 2 smlouvy;
  - iv. podpora provozu v prostředí zadavatele do ukončení projektu „chatbota“ 30. 6. 2023 v pravidelných 8 čtvrtletních platbách ve výši 12,5 % ceny služby č. 7 přílohy č. 2 smlouvy.

Přílohou faktur bude kopie akceptačního protokolu. Akceptace poskytnutí plnění dodavatelem pro jednotlivé výše uvedené fáze bez výhrad (viz článek VII odst. 2 písm. a) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny služeb. Částka za služby č. 4 přílohy č. 2 smlouvy bude fakturována ve výše uvedeném procentuálním poměru v objemu skutečně poskytnutých člověkohodin dle akceptačních protokolů.

2. Vyúčtování ceny služeb provede dodavatel daňovým dokladem – fakturou, která musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti podle zvláštních právních předpisů, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňový doklad – faktura dodavatele obsahovat evidenční číslo objednatele této smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1 občanského zákoníku.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 21 (slovy: dvacet jedna) dní, resp. v případě faktury vystavené v prosinci a lednu 60 (slovy: šedesát) dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury se všemi náležitostmi podle předchozího odstavce objednateli doporučenou listovní zásilkou, do datové schránky nebo osobně do podatelny v sídle ČSÚ.
4. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která obsahuje cenu vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo která obsahuje chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.
5. Cena služeb vyúčtovaná fakturou dodavatele se pokládá za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.

#### **Článek VII Akceptace**

1. Předmět plnění, resp. jeho jednotlivé části, se považují za řádně poskytnuté objednateli podpisem akceptačního protokolu, dle fází a v termínech vyplývajících z harmonogramu plnění v příloze č. 1, oprávněným zástupcem objednatele, v němž bude potvrzeno, že plnění poskytl dodavatel objednateli ve sjednaném rozsahu a kvalitě. Akceptace plnění ve sjednaném rozsahu a kvalitě, tj. bez výhrad objednatele, je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny služeb v plné výši.
2. Objednatel je povinen nejpozději do 5 (slovy: pěti) kalendářních dnů od předložení akceptačního protokolu poskytnutí licencí a ostatních služeb ve sjednaném rozsahu a kvalitě potvrdit nebo do akceptačního protokolu uvést své výhrady k rozsahu a kvalitě poskytnutého plnění s uvedením závazného termínu pro jejich odstranění. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění.

#### **Článek VIII Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Dodavatel se zavazuje:
  - a) poskytovat objednateli plnění řádně a včas, v souladu s podmínkami této smlouvy a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této smlouvy;
  - b) dodržovat pokyny a interní předpisy objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu informačního systému objednatele;
  - c) udržovat v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých); na vyžádání je dodavatel povinen tuto pojistnou smlouvu objednateli doložit kdykoli v průběhu trvání této smlouvy;
  - d) na žádost objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele;

- e) i bez pokynů objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, anebo které lze s ohledem na předmět plnění veřejné zakázky a na znalosti dodavatele považovat za součást plnění veřejné zakázky. V případě takových úkonů bude smluvními stranami projednána a provedena případná úhrada ve smyslu ust. § 2908 občanského zákoníku;
  - f) poskytovat předmět plnění podle této smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz v místě plnění;
  - g) zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této smlouvy, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl anebo které objednatel označil za důvěrné a dále zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu této smlouvy byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu;
  - h) po celou dobu trvání této smlouvy být autorizovaným partnerem vlastníka duševních práv, jejichž poskytování je předmětem této smlouvy;
  - i) pro případ, že se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s touto smlouvou a s příslušnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a v souladu s článkem XI této smlouvy;
  - j) poskytnout veškerou potřebnou součinnost v rámci ukončování projektu, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech dat ze systému v běžně používaném a snadno strojově čitelném formátu, která vznikla při plnění dle této smlouvy. Tato data jsou ve vlastnictví objednatele;
  - k) zpřístupnit objednateli veškerý software, zajistit jeho dostupnost a poskytnout veškerá oprávnění, to vše v míře nezbytné k naplnění účelu a předmětu této smlouvy;
  - l) objednateli poskytovat služby v podobě pravidelného nasazování aktualizací (update/upgrade/patch/hotfix), nezbytných pro bezproblémový provoz předmětu plnění této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje:
- a) poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy, tj. od účinnosti smlouvy do 30. 6. 2023, dodavateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu smlouvy;
  - b) převzít od dodavatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění dle této smlouvy prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na veřejnou zakázku a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
4. Za plnění poddodavatelů dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

## **Článek IX Sankce**

1. Za prodlení s poskytnutím předmětu plnění podle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení.

2. Za porušení kterékoli povinnosti plynoucí dodavateli z článku VIII odst. 1 písm. c), g) h) nebo i) této smlouvy anebo z článku XII této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti, resp. za každý započatý měsíc, v němž nebude mít dodavatel sjednanou platnou a účinnou pojistnou smlouvu se sjednanými parametry pojištění.
3. Za porušení kterékoli povinnosti plynoucí dodavateli z článku IV této smlouvy, tedy neposkytnutí technické podpory a zajištění provozu dle zmíněného článku je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý den neposkytnutí technické podpory a zajištění podpory dle článku II, odst. 1 této smlouvy. Za prodlení reakce a vyřešení incidentu dle článku IV, odst. 3 je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to pro prioritu 1 za každých započatých 15 minut prodlení, u priority 2 za každou započatou hodinu prodlení a u priority 3 za každý započatý den prodlení. Tento odstavec se neuplatní při porušení povinnosti, jak je definováno v následujícím odstavci této smlouvy.
4. Za porušení kterékoli povinnosti plynoucí dodavateli z článku IV této smlouvy, resp. služby dle ust. Článku II. odst. 1, písm. g) smlouvy, tedy neposkytnutí technické podpory a zajištění provozu v termínech po přenesení instancí chatbota provozovaného do prostředí zadavatele, je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý započatý pracovní den, kdy tato služba nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou.
5. Za porušení kterékoli jiné povinnosti plynoucí z této smlouvy, pokud takovou povinnost dodavatel nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti s tím, že v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta pro splnění povinnosti je přiměřená, pokud činí alespoň 5 (slovy: pět) kalendářních dnů) je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
6. Dojde-li k ukončení této smlouvy a závazku z ní vyplývajícího z jakéhokoliv důvodu dříve než k datu ukončení projektu, zavazuje se dodavatel k vrácení poměrné části poplatku za licenci dle této smlouvy odpovídající každému započatému měsíci užívání díla objednatelem do ukončení platnosti smlouvy.
7. Smluvní pokuty jsou splatné dnem porušení příslušné smluvní povinnosti. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku za dodavatelem z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce dodavatele za objednatelem.
8. Vedle smluvní pokuty má objednatel nárok na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, a to v plné výši.
9. V případě prodlení objednatele s uhrazením ceny služeb je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení v zákonné výši.

## **Článek X Vyšší moc**

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky, a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení smluvní povinnosti. Působení vyšší moci je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé smluvní straně.

2. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, je smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto smlouvu písemným odstoupením od smlouvy.

## **Článek XI Kontaktní osoby**

Za účelem řádné realizace této smlouvy jmenují smluvní strany tyto kontaktní osoby ve věcech technických a administrativních včetně akceptace:

- za objednatele:           **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
  
- za dodavatele:           **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## **Článek XII Nakládání s osobními údaji**

1. Smluvní strany se zavazují zajistit povinnost mlčenlivosti všech svých pracovníků či jiných osob, jež budou přicházet do styku s osobními údaji.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že
  - a) každá ze smluvních stran je správcem osobních údajů (dále také jen „správce“) získaných od pracovníků smluvních stran v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
  - b) subjektem údajů se pro účely této smlouvy rozumí pracovník ČSÚ a pracovník dodavatele, jehož osobní údaje si smluvní strany poskytují v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
  - c) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále také jen „GDPR“) a souvisejícími právními předpisy, výhradně za účelem realizace závazků z této smlouvy;
  - d) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebudou poskytovány třetím osobám (příjemcem osobních údajů jsou výlučně smluvní strany navzájem a nebudou předávány třetím osobám ani příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci);
  - e) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou správcem uloženy po dobu nezbytně nutnou pro realizaci závazků z této smlouvy a pro splnění povinností správce plynoucích v souvislosti s uzavřením této smlouvy z platných právních předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují a nesou odpovědnost za to, že jejich pracovníci stanovení smluvními stranami jako kontaktní osoby podle článku XI této smlouvy byli poučeni:
  - a) o tom, že smluvní strany si vzájemně předávají jejich osobní údaje v rozsahu: titul, příp. vědecká hodnost, jméno, příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo, v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem realizace závazků z této smlouvy;



- b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči druhé smluvní straně, zejména právo na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právo na jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i uplatňovat další práva v mezích GDPR a právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

### **Článek XIII**

#### **Trvání smlouvy, účinnost**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne její účinnosti do 30. 6. 2023.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

### **Článek XIV**

#### **Ukončení smlouvy**

1. Před uplynutím sjednané doby trvání může být tato smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy v níže uvedených případech.
2. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:
  - prodlení dodavatele s poskytnutím licence, podpory nebo ostatních služeb delším než 10 (slovy: deset) kalendářních dní;
  - porušení povinnosti dodavatele mít po celou dobu trvání této smlouvy v platnosti pojistnou smlouvu se sjednaným limitem pojistného plnění;
  - porušení kterékoli povinnosti dodavatele podle článku VIII odst. 1 písm. c), g), h) nebo i) anebo podle článku XII této smlouvy;
  - prodlení objednatele s uhrazením ceny poskytnutí licencí po dobu delší než 30 (slovy: třicet) dnů.
3. Odstoupení od smlouvy nebo jiné ukončení smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut, úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po skončení smlouvy.
4. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si v případě předčasného ukončení této smlouvy veškerou potřebnou součinnost tak, aby žádné ze smluvních stran nevznikla škoda.

### **Článek XVI**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
2. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Dodavatel uděluje bezvýhradný souhlas se zveřejněním plného znění této smlouvy, s výjimkou neuveřejnitelných částí a údajů (z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů) v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem o zadávání veřejných zakázek, zákonem o registru smluv a se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

4. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
5. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že se podrobí této kontrole a budou působit jako osoby povinné ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
6. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou prioritně řešit dohodou. Případnému soudnímu sporu z této smlouvy bude vždy předcházet snaha smluvních stran o řešení sporu smírem.
7. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují nahradit případná neplatná nebo neúčinná ustanovení smlouvy ustanoveními platnými a účinnými, která budou co do obsahu a významu neplatným nebo neúčinným ustanovením co nejbližší.
8. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem kontaktním osobám druhé smluvní strany prostřednictvím datové schránky, doporučenou poštou, případně předána osobně do podatelny v sídle objednatele.
9. Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkajících se této smlouvy.
10. Tato smlouva byla sepsána ve 3 (slovy: třech) vyhotoveních v listinné podobě, z nichž objednatel obdrží 2 (slovy: dva) a dodavatel 1 (slovy: jeden) stejnopis.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
  - Příloha č. 1: Technická specifikace plnění
  - Příloha č. 2: Cena služeb

V Praze dne 4. 5. 2020

V Praze dne 23. 4. 2020

.....  
Česká republika – Český statistický úřad  
Ing. Michal Novotný  
ředitel odboru komunikace

.....  
UnitX s.r.o  
Ing. Daniel Vlček  
jednatel

.....  
UnitX s.r.o  
Bc. Martin Havlík  
jednatel

## Příloha č. 1 Podrobná specifikace předmětu plnění

### 1 SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem plnění VZ je návrh, implementace a zajištění podpory provozu řešení pro automatickou písemnou komunikaci s klienty v prostředí webových stránek (dále také jen „chatbot“), které zadavatel plánuje nasadit v rámci projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021.

Řešení chatbot bude zpracováno tak, aby umožňovalo bezproblémové začlenění do webového portálu / rozhraní zadavatele, webové a mobilní aplikace pro online vyplnění sčítacích formulářů, stejně jako napojení do dalších aplikací a zařízení jím využívaných.

Předmět plnění obsahuje:

- a) poskytnutí instancí chatbota formou služby;
- b) poskytnutí technické podpory a zajištění provozu;
- c) služby implementace instancí, jejich nastavení, zaškolení uživatelů;
- d) konzultační služby podpory uživatelů;
- e) přenos instancí chatbota provozovaného u dodavatele do prostředí zadavatele;
- f) poskytnutí licence chatbota;
- g) podporu provozu v prostředí zadavatele (on-premise).

### 2 DETAILNÍ TECHNICKÁ SPECIFIKACE

#### 2.1 Společné vlastnosti řešení

Řešení předpokládá pouze textový chatbot, bez nutnosti přihlášení nebo jakékoliv identifikace klienta. Řešení všech poskytnutých instancí chatbot musí

- co nejvěrněji simulovat přirozenou lidskou konverzaci (kdy otázku stíhá odpověď, příp. upřesňující dotaz), tedy bez předkládání variant odpovědí (větvení). Nepředpokládá se proto využití samoučení (v reálném čase), s výjimkou možnosti zvyšovat úspěšnost odpovědí na základě ruční zásahu administrátora do databáze nespárovaných otázek a reakcí na ně;
- mít možnost napojení na sociální sítě;
- mít možnost přizpůsobení vzhledu dialogového okna grafice výchozího webu;
- být v plně responzivním designu, včetně úplné nezávislosti na typu prohlížeče;
- mít možnost odkazovat do externích webů a zobrazování grafických prvků přímo v dialogovém okně, vč. implementace vlastního avatara chatbota;
- umožnit fungování ve webové a mobilní aplikaci v prostředí Android a iOS, které budou určeny pro online vyplnění elektronického sčítacího formuláře;
- být flexibilní, umožňující zvládnutí extrémního provozu;
- klást maximální důraz na bezpečnost řešení (hackerské útoky, snaha o zdiskreditování sčítání), včetně ochrany osobních údajů (pokud se v řešení vyskytnou);
- mít možnost napojení na interní databáze (např. databáze kontaktních míst);

- mít možnost napojení na Kontaktní centrum (zákaznickou podporu) a předat diskusi na živého operátora bez změny prostředí z pohledu klienta. V případě předání na operátora předat celou historii konverzace;
- mít možnost analyzovat a vyhodnocovat provoz, resp. sledovat frekvenci pokládání jednotlivých dotazů, jejich četnost atp. pomocí např. Google Analytics či jiného nástroje;
- mít možnost přizpůsobit se komunikačnímu stylu tazatele (především formálnosti pozdravu a rozloučení, okrajově volbě tykání vs. vykání apod.).
- plně odpovídat pravidlům přístupnosti podle platných zákonů (99/2019 Sb., 365/2000 Sb.) a obecně uznávaným standardům W3C, tj. WCAG (2.1).

## 2.2 Výkonnostní požadavky řešení

Dodavatel poskytne takovou škálovatelnost řešení, aby v případě havárie, koordinovaných útoků a/nebo nepředvídatelného nárůstu zátěže jej bylo možno rekonfigurovat, resp. posílit.

Předpokládaný výkon jednotlivých instancí v počtu odbavených zpráv ve špičkách provozu měřeno počtem odbavených zpráv za sekundu.

špičkový počet odbavených zpráv za sekundu	2020												2021							
	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.			
Provoz instance na webu scitani.intranet.česky		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Provoz instance na webu scitani.cz.česky						3	3	3	3	10	10	10	20	10	5					
Provoz instance na webu scitani.online.česky						10														
Provoz instance v mobilní aplikaci.česky						10														
Provoz instance na webu scitani.online.česky													30							
Provoz instance v mobilní aplikaci.česky													30							

Předpokládaná zátěž jednotlivých instancí po dobu celého provozu řešení měřeno počtem odbavených zpráv za hodinu.

průměrný počet odbavených zpráv za hodinu	2020												2021							
	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.			
Provoz instance na webu scitani.intranet.česky		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60			
Provoz instance na webu scitani.cz.česky						120	120	120	120	300	300	300	6 000	300	300					
Provoz instance na webu scitani.online.česky						300														
Provoz instance v mobilní aplikaci.česky						300														
Provoz instance na webu scitani.online.česky													6 000							
Provoz instance v mobilní aplikaci.česky													6 000							

## 2.3 poskytnutí instancí chatbota formou služby

Instance chatbota budou poskytnuty jako hostované řešení formou služby. Poskytnuté instance jsou určeny pro provoz:

- na webu **scitani.cz** – česky, v případě dalších jazyků umožní odkaz na základní informace ve všech jazykových mutacích, které budou pro SLDB 2021 existovat (angličtina, němčina, polština, ukrajinština, ruština, romština, vietnamština);

- na webu **scitani.online** – česky s kontextovou vazbou na konkrétní činnost uživatele, tedy rozpoznání a reakce na konkrétní pole online formuláře, které právě uživatel vyplňuje ve všech jazykových mutacích formuláře, a odkazem na nápovědu v těchto jazycích;
- v **mobilní aplikaci** v prostředí Android a iOS s kontextovou vazbou na konkrétní činnost uživatele viz výše jako na webu scitani.online;
- na webu **scitani.intranet** – pouze česky.

## 2.4 poskytnutí technické podpory a zajištění provozu

Pokrytí služeb technické podpory a zajištění provozu předmětu plnění

Instance	období	Pokrytí
na webu <b><u>scitani.cz</u></b>	VIII / 2020 – III / 2021	9 hodin x 5 dnů v týdnu
	reálné sčítání <sup>****)</sup>	24 hodin x 7 dnů v týdnu
	IV / 2021 – VII / 2021	9 hodin x 5 dnů v týdnu
na webu <b><u>scitani.online</u></b>	zkušební sčítání <sup>*)</sup>	9 hodin x 7 dnů v týdnu
	reálné sčítání <sup>**)</sup>	24 hodin x 7 dnů v týdnu
v <b>mobilní aplikaci</b> v prostředí Android a iOS	zkušební sčítání <sup>*)</sup>	9 hodin x 7 dnů v týdnu
	reálné sčítání <sup>**)</sup>	24 hodin x 7 dnů v týdnu
na webu <b><u>scitani.intranet</u></b>	V / 2020 – VII / 2021	9 hodin x 5 dnů v týdnu
Podpora provozu v on-premise režimu v prostředí ČSÚ	VII / 2021 – VI / 2023	9 hodin x 5 dnů v týdnu

<sup>\*)</sup> zkušební sčítání pro ONLINE sběr je v období 14. 9. 2020 – 28. 9. 2020

<sup>\*\*)</sup> reálného sčítání pro ONLINE sběr je v období 26. 3. 2021 – 9. 4. 2021

<sup>\*\*\*\*)</sup> reálné sčítání pro ONLINE sběr a sběr listinných formulářů (LSF) 26. 3. 2021 – 30. 4. 2021

## 2.5 služby implementace instancí, jejich nastavení, zaškolení uživatelů

Dodavatel poskytne v rámci všech instancí jejich úvodní vytvoření a základní nastavení. Součástí úvodního nastavení je podpora přípravy scénářů v rozsahu min. 3 člověkodny pro každou instanci a ladění scénářů na základě pilotního provozu v rozsahu min. 2 člověkodny pro každou instanci.

Dodavatel poskytne základní zaškolení interních uživatelů k ovládání chatbota, definice zadání, včetně praktické ukázky práce s chatbotem, v rozsahu 3 dnů pro min. 5 posluchačů.

## 2.6 konzultační služby podpory uživatelů

Dodavatel poskytne expertní podporu uživatelů nad rámec základního zaškolení v použití chatbota při definování a testování scénářů. Expertní podpora bude poskytována na vyžádání a na pracovišti operátorů po celou dobu přípravy a provozu všech instancí v rámci SLDB 2021.

## 2.7 převod instancí a poskytnutí licence chatbota pro provoz v prostředí zadavatele (on-premise)

Dodavatel poskytne zadavateli přenos 3 instancí z hostovaného prostředí do prostředí zadavatele (on-premise):

- pro web **scitani.cz** (následně transformovaný na **czso.cz**)
- pro web **czso.intranet** – česky
- pro web **czso.cz** – česky

Pro použití v prostředí zadavatele poskytne dodavatel zadavateli nezbytné licence – dodavatel poskytuje licenci jako nevýhradní, místně neomezenou po dobu od převedení provozu do prostředí ČSÚ do 30. 6. 2023 a technickou podporu provozu po toto období.

## 3 HARMONOGRAM REALIZACE

Klíčové milníky projektu	termín
<b>Podpis smlouvy</b>	<b>9. 3. 2020</b>
Iniciace projektu	III / 2020 – III / 2020
Školení pracovníků ČSÚ k přípravě scénářů	III / 2020 – IV / 2020
Instalace a základní konfigurace všech instancí	III / 2020 – IV / 2020
Plnění instance <b>scitani.intranet</b>	IV / 2020 – VII / 2020
Plnění instance <b>scitani.cz</b>	IV / 2020 – VIII / 2020
Plnění instance <b>scitani.online a mobilní aplikace</b>	VI / 2020 – VIII / 2020
Provoz instance na webu <b><u>scitani.intranet</u></b>	V / 2020 – VII / 2021
Provoz instance na webu <b><u>scitani.cz</u></b>	VIII / 2020 – VII / 2021
<b>Zkušební sčítání</b>	<b>14. 9. 2020</b>
Provoz instance na webu <b><u>scitani.online</u></b>	IX / 2020 – IX / 2020
Provoz instance v <b>mobilní aplikaci</b>	IX / 2020 – IX / 2020
<b>Rozhodný okamžik reálného sčítání</b>	<b>26. 3. 2021</b>
Provoz instance na webu <b><u>scitani.online</u></b>	III / 2021 – IV / 2021
Provoz instance v <b>mobilní aplikaci</b>	III / 2021 – IV / 2021
Převedení provozu do prostředí ČSÚ	VI / 2021 – VI / 2021
Vypracování závěrečné zprávy o provozu v rámci SLDB	VII / 2021 – VII / 2021
Provoz v prostředí ČSÚ	VII / 2021 – VI / 2023
<b>Ukončení projektu</b>	<b>30. 6. 2023</b>



**Příloha č. 2**

Smlouvy o poskytování služeb „Řešení pro automatickou písemnou komunikaci v prostředí webových stránek“

**Cena služeb****ZÁVAZNÝ FORMULÁŘ PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY**

Souhrnná cenová tabulka				
Č.	Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
1	Poskytnutí instancí chatbota formou služby (Příl. č. 1, 1a a č. 2 II 1a)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
2	Poskytnutí technické podpory a zajištění provozu (Příl. č. 1, 1b a č. 2 II 1b)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
3	Služby implementace instancí, jejich nastavení, zaškolení uživatelů (Příl. č. 1, 1c a č. 2 II 1c)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
4	Konzultační služby podpory uživatelů v rozsahu 600 člověkohodin (Příl. č. 1, 1d a č. 2 II 1d)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
5	Přenos instancí chatbota provozovaného u dodavatele do prostředí zadavatele (Příl. č. 1, 1e a č. 2 II 1e)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
6	Poskytnutí licence chatbota (Příl. č. 1, 1f a č. 2 II 1f)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
7	Poskytnutí podpory provozu v prostředí zadavatele (on-premise) (Příl. č. 1, 1g a č. 2 II 1g)	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx
<b>Celková cena</b>		<b>1.244.000,- Kč</b>	<b>261.240,- Kč</b>	<b>1.505.240,- Kč</b>