

Smlouva o dílo a poskytování vývojových služeb

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň
IČ: 663 627 17
bankovní spojení: Komerční banka, a.s. č. bankovního účtu. 4834030247/0100
Jednající: Ing. Luděk Šantora, ředitel
Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

a

Happy Robots s.r.o.

se sídlem: Lochotínská 442/11, Severní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČ: 09182551
bankovní spojení: Fio banka, a.s., č. bankovního účtu. 2301813485/2010
Jednající: Ing. Václav Löffelmann, jednatel

Společnost Happy Robots s.r.o. není plátcem DPH

Dále pro účely této smlouvy jako zhotovitel, nebo poskytovatel

objednatel a zhotovitel, poskytovatel též společně označováni jako smluvní strany, nebo účastníci smlouvy

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a násl. a v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o dílo a smlouvu o servisní podpoře.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Smluvní strany se dohodly na níže uvedeném předmětu smlouvy a zhotovitel (poskytovatel) se touto smlouvou zavazuje:

- 1.1. Ke zhotovení díla tj. dodávce a implementaci programu chatbot (dále jen chatbot) v rozsahu stanoveném touto smlouvou a přílohou č.1 této smlouvy).
- 1.2. K poskytování vývojových služeb k dílu uvedenému v bodě 1.1. (dle přílohy č.1 této smlouvy).
- 1.3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném touto smlouvou a dále se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou odměnu (cenu).

2. TERMÍN DODÁNÍ

Zhotovitel se zavazuje ke splnění předmětu smlouvy:

- 2.1. K dodání díla dle bodu 1.1. do 60 kalendářních dnů od účinnosti této smlouvy.
- 2.2. K poskytování vývojových služeb dle bodu 1.2 této smlouvy v termínech uvedených v samostatných objednávkách těchto služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Dodání díla, provedení vývojových služeb bude mezi účastníky smlouvy vždy vzájemně odsouhlaseno předávacím protokolem podepsaným zástupcem objednatele i zhotovitele.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem dodání a plnění je sídlo objednatele.
- 3.2. Společně se zhotovením a dodáním díla chatbot se zhotovitel zavazuje předat objednateli veškeré doklady potřebné k převzetí a k užívání díla.

4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

4.1.1. oprávněné osoby objednatele:

Ing. Tomáš Benedikt, tel: 37 803 5103 email: benedikt@plzen.eu

4.1.2. oprávněné osoby poskytovatele

Kontaktní osoba:	Ing. Václav Löffelmann
Telefon, fax, e-mail:	Tel.: +420 608 977 762, Mail: vaclav@chytrecallcentrum.cz

4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.

4.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě a která mají být na základě této Smlouvy učiněna v písemné podobě, musí být druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak

4.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.

4.5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

4.6. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

4.7. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky Objednatele.

5. CENA

5.1. Cena díla dle bodu 1.1. činí 144 000,- Kč bez DPH. Cena uvedená v tomto článku zahrnuje i materiál, dopravné a další náklady, které zhotovitel vynaloží ke splnění účelu dle bodu 1.1. této smlouvy.

5.2. Denní sazba vývojových služeb dle bodu 1.2. činí: 9 000,- Kč bez DPH.

5.3. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči zhotoviteli.

-

6. FAKTURACE A PLATBA

6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.

6.2. Faktura za dodávku díla dle bodu 1.1. bude vystavena po úspěšné přejímce a sepsání předávacího protokolu.

6.3. Faktura za vývojové služby dle bodu 1.2. bude vystavena po úspěšné přejímce a sepsání předávacího protokolu těchto služeb

6.4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.

6.5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

6.6. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení

nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.

6.7. Zhotovitel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: sitmp-fakturace@plzen.eu

6.8. Zhotovitel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve zhotovitele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.

7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

7.1. Smluvní pokuta zhotovitele:

7.1.1. za prodlení s termínem dodání díla dle bodu 1.1. činí 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení

7.1.2. Za prodlení s termínem dodání vývojových služeb dle bodů 1.2. (termín dodání je vždy uvedený v samostatné objednávce těchto služeb dle přílohy č. 1 smlouvy) činí 250,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení

7.2. Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že předmět jejího plnění nebude odpovídat dohodnutým termínům a parametrům uvedeným v této smlouvě. Objednatel však není oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže vady díla neoznámil včas zhotoviteli, tj. nejpozději před podpisem předávacího protokolu dle bodu 2. 3. této smlouvy.

7.3. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí zhotoviteli částku ve výši 500,- za každý pracovní den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

8. POVINNOSTI OBJEDNATELE

8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro dodání a implementaci díla.

8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

9. POVINNOSTI ZHOTOVITELE, POSKYTOVATELE

9.1. Dodat dílo - předmět smlouvy v rozsahu, kvalitě a termínu stanoveném touto smlouvou.

9.2. Poskytovat vývojové služby.

10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

10.1. Zhotovitel poskytuje na dílo dle bodu 1.1. této smlouvy záruku v délce 12 měsíců, která počíná běžet první den následující po podpisu předávacího protokolu díla.

10.2. Objednatel je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací dle možností okamžitě při jejich zjištění, nejpozději ovšem do data vypršení záruční doby. Zhotovitel však neodpovídá za vady vzniklé nedodržením podmínek při provozu zařízení nebo jeho provozem v nevhodných podmínkách nebo při zásahu třetí osoby (zejména krádeží poškozením) popř. vyšší moci. Záruční doba uvedená výše začíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu a převzetí díla objednatelem.

10.3. Zhotovitel odpovídá za vady díla, jež jsou patrné při převzetí nebo se objeví během záruční doby, pokud byly způsobeny porušením jeho povinností nebo neodstranil po jejich urgenci objednatelem při předání. Zhotovitel je povinen tyto vady odstranit na své náklady.

10.4. V případě výskytu záruční vady je zhotovitel povinen nejpozději do 48 hodin zjistit příčinu této vady a v co nejkratším termínu ji bezplatně odstranit.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 Z.Č. 89/2012)

11.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.

11.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.

11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. OCHRANA INFORMACÍ

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 Z.Č. 89/2012)
- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

13.1. Tato Smlouva se ve vztahu k předmětu smlouvy dle bodu 1.2. (poskytování vývojových služeb) uzavírá na dobu neurčitou. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv a platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.

13.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit či vypovědět smlouvu:

13.2.1. Dohodou smluvních stran.

13.2.2. Objednatel má právo kontrolovat provádění díla. Zjistí-li, že zhotovitel porušuje svou povinnost, může požadovat, aby zhotovitel zajistil nápravu a prováděl dílo řádným způsobem. Neučiní-li tak zhotovitel ani v přiměřené době (tj. je-li zhotovitel je v prodlení s dokončením díla dále než jeden měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení) může objednatel odstoupit od smlouvy, vedl-li by postup zhotovitele nepochybně k podstatnému porušení smlouvy.

13.2.3. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s účinností k datu doručení písemné výpovědi objednateli v případě, že Objednatel se stane nesolventním či ohlásí úpadek.

13.2.4. Ve vztahu k předmětu plnění dle bodu 1.2 (poskytování vývojových služeb), jsou smluvní strany oprávněny vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním kalendářním dnem po doručení výpovědi.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

14.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

- 15.2. Zhotovitel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 15.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha č. 1: technické podmínky

V Plzni dne:.....

V.....dne.....

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

.....
Ing. Václav Löffelmann
jednatel

Příloha č. 1 smlouvy o dílo a poskytování vývojových služeb (tj. technické podmínky díla a poskytování vývojových služeb)

1 PŘEDMĚT A ÚČEL PŘÍLOHY SMLOUVY

Touto přílohou smlouvy je definován rozsah předmětu smlouvy o dílo na vývoj a implementaci programů chatbot pro web města Plzně a poskytování vývojových služeb.

2 ROZSAH PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

- Vývoj a implementace, viz. bod 3.
- Další požadavky, viz bod 4.
- Testovací provoz, viz. bod 5.

3 POPIS POŽADOVANÉHO STAVU

Cílovým stavem je vývoj a implementace technologie chatbot k automatizované komunikaci se zákazníky prostřednictvím textových zpráv do komunikačního okna na webu plzen.eu. Historie konverzací bude uchovávána za účelem vyhodnocování. Celá platforma nepřijde do styku s žádnými osobními daty.

Chatbot se rozhoduje na základě klíčových slov a připravených tlačítek. Klíčová slova a texty budou dodány zadavatelem. Budou také dodány fráze, které odkáží přímo na konkrétní odpověď.

Vývoj a implementace proběhnou nejprve na testovacím prostředí a po úspěšném provedení testů budou převedeny zhotovitelem na produkční prostředí. Testování proběhne svépomocí na úrovni SITMP.

V prostředí zadavatele běží redakční systém na serveru s operačním systémem Windows 2012 R2. Je zde web server IIS s technologiemi ASP, .NET a PHP. Databázové servery jsou MS SQL 14 a Mariadb 10.

Testovací i produkční řešení bude provozováno v prostředí zadavatele.

3.1 Vlastní okno chatu na webových stránkách

Chatbot bude uživatele navigovat stromem, který se bude skládat ze 4 hlavních agend, dále rozložených na cca 40 konkrétních situací, každá situace na další části. Jednotlivé větve navíc můžou mít své odlišnosti a nabízet uživateli jiné možnosti.

Implementace bude pro 4 základní agendy (<https://www.plzen.eu/obcan/urad/vyridte-si-na-uradu/>) popsané na webu města Plzně:

- Občanský průkaz, cestovní pas
- Vydání občanského průkazu
- Vydání cestovních dokladů
- Evidence občanů

- Hlášení trvalého pobytu
- Rušení trvalého pobytu
- Hlášení adresy pro doručování
- Výdej údajů z evidence obyvatel a zprostředkování kontaktu
- Oblast registru řidičů a vozidel
- Vydání řidičského průkazu
- Vydání mezinárodního řidičského průkazu
- Vydání paměťové karty vozidla
- Vydání paměťové karty řidiče
- Vydání paměťové karty dílny
- Výpis z evidenční karty řidiče
- Žádost o přestavbu silničního vozidla
- Žádost o zápis vozidla do registru silničních vozidel
- Žádost o zápis změny vlastníka nebo provozovatele
- Žádost o vyřazení silničního vozidla z provozu
- Žádost zápisu zániku silničního vozidla
- Žádost o povolení výroby jednotlivého silničního vozidla a rozhodnutí o technické způsobilosti jednotlivě vyrobeného silničního vozidla
- Žádost o schválení technické způsobilosti jednotlivě dovezeného vozidla
- Žádost o zápis historického a sportovního vozidla do registru historických a sportovních vozidel a o uznání testování silničního vozidla
- Žádost o poskytnutí údajů z registru silničních vozidel
- Výpis záznamů bodového hodnocení z registru řidiče
- Oznámení o ztrátě, zničení nebo odcizení tabulky s přidělenou registrační značkou
- Žádost o vydání zvláštní registrační značky pro manipulační provoz
- Žádost o vydání zvláštní registrační značky za účelem jízdy z místa prodeje do místa registrace
- Žádost o zápis změn ostatních údajů v registru silničních vozidel
- Žádost o vydání tabulky s registrační značkou na vývoz
- Žádost o vydání nového dokladu (z důvodu ztráty, odcizení, poškození či zničení)
- Žádost o vydání tabulky s registrační značkou (z důvodu poškození tabulky s přidělenou registrační značkou nebo registrační značkou na přání)
- Žádost o vydání tabulky s registrační značkou (k umístění na nosné zařízení připojitelné k silničnímu vozidlu)
- Žádost o přidělení registrační značky na přání
- Žádost o rezervaci registrační značky na přání
- Živnostenský úřad
- Žádost o koncesi pro právnické osoby
- Žádost o koncesi pro fyzické osoby
- Ohlášení živnosti pro fyzické osoby
- Ohlášení živnosti pro právnické osoby
- Zemědělský podnikatel - Žádost při z.č. 252/1997 sb., o zemědělství, v pl. znění, o zápisu do evidence zemědělského podnikatele
- Jednotné kontaktní místo - podnikání v EU, přeshraniční poskytování služeb

4 DALŠÍ POŽADAVKY

Zhotovitel po úspěšném zprovoznění chatbotu dodá objednateli jako součást předmětu plnění podrobnou dokumentaci dodávaného systému, včetně kompletního popisu, nastavení a konfigurace daného řešení tak, aby jej bylo možné nadále provozovat a udržovat.

Objednatel požaduje dodání dokumentace v následující logické struktuře:

- provozní dokumentace v českém jazyce
- administrátorská příručka v českém nebo anglickém jazyce

Součástí této dokumentace musí být popis integrace a konfigurace chatbotu do stránek města.

Dokumentace bude dodána ve formátu PDF, dále bude k dispozici online přímo jako součást platformy.

Dokumentace musí kromě obecné práce se systémem obsahovat i specifické informace o konkrétní implementaci a konfiguraci řešení nasazené u objednatele.

Bezpečnostní požadavky

- Aplikace není zranitelná vůči technikám uvedených v OWASP Top 10 (<https://owasp.org/www-project-top-ten/>).
- Dodané aplikační prostředí je a bude min. 2 roky podporováno ze strany výrobců (verze PHP, Python, Java, Postgres a další použité).
- Pravidelné bezpečnostní aktualizace aplikačního prostředí nebo kódu nejméně každých 6 měsíců.

5 TESTOVACÍ PROVOZ

Testovací provoz je zahájen objednatelem na základě celkového zprovoznění chatbota.

Délka testovacího provozu objednatelem je stanovena na 7 kalendářních dnů

Testovací provoz slouží k ověření bezchybného chodu systému v reálném provozu.

Testovací provoz obsahuje provedení komplexních testů dle testovacích scénářů objednatele.

Testování bude provedeno objednatelem na základě dodaných automatických testů.

Objednatel a zhotovitel o průběhu testování vyhotoví testovací protokol.

Ode dne ukončení testování objednatelem je zhotovitel povinen nejpozději do 5 kalendářních dnů odstranit veškeré závady zjištěné v průběhu testování a uvedené v testovacím protokolu.

6 VÝVOJOVÉ SLUŽBY

Jednotlivé požadavky na vývojové služby budou samostatně poptávány po zhotoviteli a objednávány na základě ocenění pracnosti. A to formou samostatných objednávek, ve kterých bude uvedeno:

- Popis a rozsah požadovaných vývojových služeb

číslo smlouvy SITMP: 2020/SITMP/0125

- Cena
- Termín dodání