

## Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb VoZP osobám se sluchovým postižením

uzavřená dle § 1746 odst. (2) a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

### Smluvní strany

#### Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9  
zastoupen: Ing. Josefem Diesslem, generálním ředitelem  
v této věci jednající: [redacted] a  
[redacted]  
IČO: 47114975  
DIČ: CZ47114975  
datová schránka: p3aaext  
bankovní spojení: Česká národní banka  
číslo účtu: 2011300091/0710  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle A, vložce 7564

(dále jen „Objednatel“ nebo též „VoZP ČR“)

a

#### Transkript online s.r.o.

se sídlem: Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město  
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., jednatel  
IČO: 24232050  
DIČ: CZ24232050  
datová schránka: gfixk65w  
bankovní spojení: Fio banka, Millenium Plaza, V Celnici 10, 117 21 Praha 1  
číslo účtu: 2900319067/2010  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíle C, vložce 200531

(dále jen „Poskytovatel“);

společně také jako „smluvní strany“.

## ČI. I.

## Předmět a místo plnění

- 1) **Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením (dále jen „Služba“).
- 2) **Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující Službu:
  - a) Zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu.
  - b) Služby budou využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.
- 3) Plnění této smlouvy bude zahájeno dne: **01.08.2020**
- 4) Poskytovatel se zejména zavazuje:
  - a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál VoZP;
  - b) zajistit Služby přepisovatele v pracovní dny od 9 – 18 hod;
  - c) poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technická podpora bude k dispozici prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného v Příloze č. 3;
  - d) 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 zaslán pravidelně jednou za měsíc a vždy následující měsíc k 15. dni s daty za měsíc předcházející ve formě 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:
  - a) helpnet.cz
  - b) kochlear.cz .

## ČI. II.

## Cena a platební podmínky

- 1) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na **10 000 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 sjednaná v odst. 1. a v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na plnění dle této smlouvy.

**Čl. 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 poskytované Služby prostřednictvím e-mailu *podpora@transkript.cz*, aby mohlo dojít k odstranění problému, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení problému.

**Čl. IV.****Náhrada újmy, smluvní pokuta**

- 1) Smluvní strany odpovídají za újmu v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „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) této smlouvy, 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.

**Čl. V.****Doba trvání smlouvy**

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do **31.07.2021**. 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) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv, přičemž plnění si smluvní strany v souladu s čl. I odst. 3) této smlouvy poskytnou od 1. 8. 2020.
- 3) 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 prepisovaných informací nepovolané osobě, případně opakované porušení povinností Poskytovatele, zejména co se týče kvality či včasnosti poskytnutí Služby.

## ČI. VI.

## Zacházení s důvěrnými údaji

- 1) Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti 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 důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že 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. Poskytovatel je v těchto věcech vázán mlčenlivostí vůči všem dalším osobám a institucím. Uvedená mlčenlivost nezaniká ukončením spolupráce.
  - b) Poučit veškeré své zaměstnance a poddodavatele, 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.
- 4) Bližší podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatné Smlouvě o zpracování osobních údajů, která bude uzavřena současně s touto smlouvou a bude tvořit nedílnou součást této smlouvy.

## ČI. 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 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 1 obdrží Objednatel a 1 obdrží Poskytovatel.
- 4) Smluvní strany berou na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, 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 s uveřejněním této smlouvy v Registru smluv, včetně případných příloh.

V Praze dne - 1 -08- 2020

VoZP ČR

[Redacted signature area]

V Praze dne - 1 -08- 2020

[Redacted signature area] s.r.l.

[Redacted signature area]

Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D.  
jednatel

**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 Objednatele 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 Objednatele umožňuje občanům využít simultánní přepis řeči operátora, popř. pracovníka pojišťovny. 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. 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.

**3. Technická podpora**

Technická podpora bude dostupná během provozní doby služby prostřednictvím:

■■■■ ■■■ ■■■ ■■■  
■■■■ ■■■■■■■■■■■

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

Tab. 1: Report využívání služby Zpřístupnění telefonních linek Objednatele pomocí online přepisu

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

Příloha č. 3: Kontaktní osoby

### **VoZP ČR**

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

Technické záležitosti a technická podpora

### **Transkript online s.r.o.**

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

- Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., [redacted]

Technické záležitosti a technická podpora

- Ing. Jan Zelenka, [redacted]