

**Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb krajského úřadu Pardubického kraje 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“)

č. KŘÚ/20/23424

**Smluvní strany**

**Pardubický kraj**

se sídlem:	Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice
kterou zastupuje:	PhDr. Jana Haniková, vedoucí kanceláře ředitele
IČO:	70892822
DIČ:	CZ70892822
datová schránka:	z28bwu9
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice
číslo účtu:	78-9025640267/0100

(dále jen „Objednatel“)

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:	gfxk65w
bankovní spojení:	Fio banka, Millennium Plaza, V Celnici 10, 117 21 Praha 1
číslo účtu:	2900319067/2010

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka č. 200531

(dále jen „Poskytovatel“)

## **Čl. 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. 09. 2020**.
- 4) Poskytovatel se zejména zavazuje:
  - a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál: <https://www.pardubickykraj.cz/kontakty>;
  - 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 zasílán 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

## **Čl. II. Cena a platební podmínky**

- 1) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na 5 000 Kč/měsíc bez DPH. Na tuto cenu je v období od 1. 9. 2020 do 31. 8. 2021 poskytnuta roční sleva ve výši 50 % tedy 2 500Kč/měsíc bez DPH. V případě automatické prodloužení smlouvy dle čl. V. odst. 1 této smlouvy bude cena od 1. 9. 2021 účtována v plné výši.
- 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 nepravidłnosti), 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 [REDACTED] 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.
- 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.

### **Čl. V.**

#### **Účinnost smlouvy**

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do **31.08.2021**. Účinnost smlouvy se vždy automaticky prodlužuje opět o jeden rok, pokud jedna ze smluvních stran nejpozději dva 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 nepovolané osobě, případně opakované porušení povinností Poskytovatele, zejména co se týče kvality či včasnosti poskytnutí Služby. Odstoupení od smlouvy je vždy účinné ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé straně.

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

## **Čl. 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. Společnost je v těchto věcech vázána mlčenlivostí vůči všem dalším osobám a institucím. Uvedená mlčenlivost nezaniká ukončením spolupráce.
  - 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.

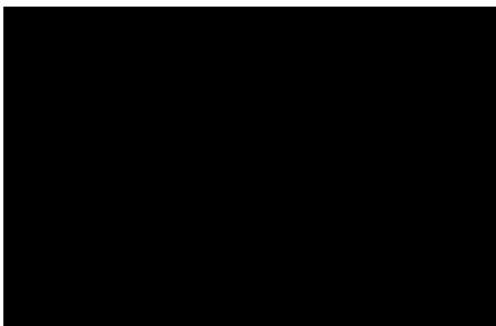
## **Čl. VI.**

### **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 2 obdrží Objednatel a 2 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, 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, včetně případných příloh.
- 5) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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). Osobní údaje uvedené v této smlouvě, budou použity výhradně pro účely plnění této smlouvy nebo při plnění zákonem stanovených povinností. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních stránkách Pardubického kraje [www.pardubickykraj.cz/gdpr](http://www.pardubickykraj.cz/gdpr).
- 6) Smluvní strany se dohodly, že Pardubický kraj bezodkladně po uzavření Smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění Smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.

V Pardubicích dne 26 -08- 2020



V Praze dne 26.8.2020

Transkript online s.r.o.



**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 Služby

### **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 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. 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:  
tel.: 420 603 411 504,  
e-mail: [zelenka@transkript.cz](mailto:zelenka@transkript.cz)

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**

### **Krajský úřad Pardubického kraje**

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., tel.: 603 400 591, email: [bumbalek@transkript.cz](mailto:bumbalek@transkript.cz)

Technické záležitosti a technická podpora

- Ing. Jan Zelenka, tel.: + 420 603 411 504, email: [zelenka@transkript.cz](mailto:zelenka@transkript.cz)