

DODATEK č. 1
ke Smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021

evid. č. ČSÚ: 202-2020-S

evid. č. ČSÚ dodatku: 254-2020-D

Smluvní strany:

Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem Na padesátém 3268/81, Praha 10, PSČ 100 82

IČO: 000 25 593

zastoupena: Ing. Michalem Novotným, ředitelem odboru komunikace

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

Conectart s.r.o.

se sídlem K Žižkovu 851/4, Vysočany, 190 00 Praha 9

IČO: 24728055 DIČ: CZ24728055

zastoupena: Petrem Studničkou, jednatelem, a Lubomírem Svačinou, jednatelem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová zn.: C 169320

bankovní spojení: číslo účtu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále též jako „smluvní strany“) uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 1 ke smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021 uzavřené dne 18. 9. 2020, evid. č. ČSÚ: 202-2020-S (dále jen „smlouva“):

Preambule

Předmětem tohoto dodatku je podrobná specifikace součinnosti dodavatele při vytvoření integračního rozhraní mezi automatickým komunikátorem – chatbotem dodaným smluvním partnerem objednatel (společností UnitX s.r.o.) a livechat aplikací vytvořenou dodavatelem s využitím technologie požadované objednatel, které bude sloužit jako rozhraní při předávání dat mezi shora uvedenými aplikacemi, to vše na základě a v souladu s článkem 14. odst. 14.1. bod iv. smlouvy.

Vzhledem k tomu, že při přípravě zadávacího řízení na veřejnou zakázku, na jejímž základě byla smlouva uzavřena, ani při uzavření smlouvy, nebylo možné předvídat potřebu shora popsané součinnosti dodavatele a tedy ani její rozsah, uzavírají smluvní strany tento dodatek smlouvy, jehož předmětem je úprava rozsahu plnění dodavatele s tím, že tyto změny smlouvy nejsou podstatnou změnou závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku ve smyslu ust. § 222 odst. 4 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

I.

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že pro zajištění informační podpory objednatel s veřejností při realizaci Sčítání lidu, domů a bytů 2021 je třeba vytvořit integrační rozhraní mezi automatickým komunikátorem – chatbotem dodaným společností UnitX s.r.o. a livechat aplikací dodavatele, které

bude sloužit jako rozhraní při předávání dat mezi uvedenými aplikacemi, to vše v rozsahu a za podmínek stanovených v části A přílohy č. 1 tohoto dodatku (dále jen „integrační rozhraní“).

2. Dodavatel se tímto zavazuje v souladu s článkem 14. odst. 14.1. bod iv. smlouvy poskytnout součinnost smluvnímu partnerovi objednatele, a to obchodní společnosti UnitX s.r.o., IČ 078 50 646 (dále jen „smluvní partner objednatele“), která integrační rozhraní vytvoří, přičemž dodavatel se zavazuje poskytnout smluvnímu partnerovi objednatele součinnost v tomto rozsahu:
 - a) účast na vstupní schůzce
 - b) určení odpovědných pracovníků
 - c) poskytnutí přístupu k vývojovému/testovacím prostředí
 - d) poskytnutí přístupových adres a API klíčů
 - e) součinnost při analýze integrace
 - f) součinnost při technické realizaci
 - g) zajištění všech specifikovaných standardních typů testů
 - h) zajištění funkčních testů rozhraní chatbot-livechat scénářů
 - i) součinnost při podpoře řešení

to vše za podmínek a v rozsahu stanoveném v části B přílohy č. 1 tohoto dodatku.

3. Dodavatel se zavazuje poskytovat smluvnímu partnerovi objednatele součinnost v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku dodatku v souladu s harmonogramem, který je obsažen v části C přílohy č. 1 tohoto dodatku, a dále za podmínek stanovených v části C přílohy č. 1 tohoto dodatku.
4. Dodavatel se dále zavazuje poskytovat technickou podporu a zajištění provozu integrovaných řešení, a to za podmínek stanovených v části D přílohy č. 1 tohoto dodatku.
5. Smluvní strany sjednávají, že pokud dodavatel poruší některý ze svých závazků stanovených v tomto dodatku, zavazuje se objednateli zaplatit smluvní pokutu, jejíž výše je stanovena v části E přílohy č. 1 tohoto dodatku.
6. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že za činnosti dodavatele spočívající v součinnosti dodavatele poskytované smluvnímu partnerovi objednatele a objednateli na základě tohoto dodatku nepřísluší dodavateli zvláštní odměna.
7. Smluvní strany sjednávají, že v ostatních částech zůstává smlouva, resp. práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy vyplývající, beze změn.

II.

1. Nedílnou součástí tohoto dodatku je příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu dodatku.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dodavatel uděluje bezvýhradný souhlas s uveřejněním tohoto dodatku v souladu s platnými právními předpisy, včetně uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění tohoto dodatku v registru smluv zajistí objednatel.
3. Tento dodatek byl sepsán ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jeden dodavatel.

4. Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek byl sepsán podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si jej přečetly a s jeho obsahem souhlasí.

V Praze dne 11. 12. 2020

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

V Praze dne 7. 12. 2020

.....
Conectart s.r.o.
Petr Studnička
jednatel

V Praze dne 7. 12. 2020

.....
Conectart s.r.o.
Lubomír Svačina
jednatel

Příloha č. 1

Dodatku č. 1 ke Smlouvě o zajištění služeb kontaktního centra SLDB 2021

Podrobná specifikace předmětu dodatku

Podrobná specifikace předmětu dodatku

Část A

Popis integrace

Základním principem pro integraci bude využití stávajícího prostředí aplikace chatbot. Prostor aplikace chatbot bude sloužit k zadávání vstupů a předávat je livechat aplikaci, stejně tak bude sloužit k převzetí odpovědí od livechat aplikace a zprostředkovávat je tazateli.

Integrace proběhne způsobem, kdy chatbot klient implementuje standardní REST/JSON API systému livechat/Daktela s využitím standardu „long polling“. Implementace bude realizována formou sw komponenty, integrované do uživatelského rozhraní klientské části chatbot s využitím balíčkovacího standardu NPM.

Pro integraci bude využita technologie NPM (Node package manager) balíčku, založená na JavaScript, která bude sloužit jako rozhraní při předávání dat mezi aplikacemi.

Integrace bude realizována pro následující instance, v nichž chatbot funguje:

- Scitani.online (ve webové a mobilní aplikaci v prostředí Android a iOS, které jsou určeny pro online vyplnění elektronického sčítacího formuláře dále jako “elektronický sčítací formulář”)
- Scitani.cz (informační stránka projektu)

Integrace je realizována výlučně v klientovi aplikace chatbot prostřednictvím NPM balíčku a využívá API aplikace livechat/Daktela.

Část B

Specifikace součinnosti

Dodavatel služeb kontaktního centra se zavazuje poskytnout plnou součinnost v níže uvedeném rozsahu požadavků na součinnost, které se v některých bodech přímo vážou na některé aktivity realizace integrace mezi aplikací chatbot dodavatele UnitX s.r.o. a aplikací livechat dodavatele Conectart s.r.o.

Požadavky na součinnost dodavatele livechat jsou následující:

- a) **Vstupní schůzka** – vysvětlení API volání a dalších technických informací nutných pro integraci, představení jednotlivých prostředí a možných technických omezení. Veškeré informace budou předány formou výstupního dokumentu v rámci ukončení aktivity A02.
- b) **Určení odpovědných pracovníků a jejich rolí** – nominace konkrétních pracovníků dodavatele:
 - Projektového manažera za Conectart.
 - Technického specialisty za Conectart nebo Daktela.Vytvořena kontaktní matice jako výstup součinnosti v rámci ukončení aktivity A02.
- c) **Přístup k vývojovému/testovacím prostředí** – poskytnutí kompletního přístupu je nutným předpokladem pro umožnění vývoje a testování klienta livechat. Prostor budou poskytnuta při zahájení aktivity A03 a poskytování těchto prostředí bude dodavatelem zajištěno v nepřetržitém režimu následovně:
 - vývojové prostředí v průběhu aktivit A03 až A07,
 - testovací prostředí v průběhu aktivit A03 až A09

- d) **Poskytnutí přístupových adres a API klíčů** – pro všechna provozní prostředí, která budou v rámci projektu používána. **Přístupové adresy a API klíče** budou poskytnuty následující pracovní den po ukončení aktivity A02 a dodavatelem bude zajištěna nepřetržitá platnost přístupových adres a API klíčů v celém průběhu aktivit A03 až A9.
- e) **Součinnost při analýze integrace** – poskytování součinnosti na základě požadavku objednatele zasláného na e-mailovou adresu osoby odpovědné za příslušnou oblast v souladu s kontaktní maticí. Reakční čas je stanoven do 4 hodin od odeslání požadavku dodavateli v rámci běžné pracovní doby – 8/5, čas vyřešení požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne od odeslání požadavku dodavateli. Součinnost je požadována primárně v rámci aktivity A03.
- f) **Součinnost při technické realizaci** – technická podpora v oblasti API dodavatele poskytovaná na základě požadavku objednatele zasláného na e-mailovou adresu osoby odpovědné za příslušnou oblast v souladu s kontaktní maticí. Reakční čas je stanoven do 4 hodin od odeslání požadavku dodavateli v rámci běžné pracovní doby – 8/5, čas vyřešení požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne od odeslání požadavku dodavateli, bude-li nutná koordinace s provozovatelem infrastruktury kontaktního centra je čas vyřešení požadavku nejpozději do 48 hodin od odeslání požadavku dodavateli. Součinnost je požadována primárně v rámci aktivit A04 až A06.
- g) **Zajištění všech typů testů v tomto bodě uvedených** – standardní testy požadované ze strany ČSÚ. Tedy dodavatel především zajistí:
 - o přípravu testovacích metod pro ověření testovacího potažmo produkčního prostředí,
 - o následujících typy testů: výkonnostní (zátěžové), penetrační (např. DDoS atp.), bezpečnostní.
 - o součinnost při UAT (Uživatelské akceptační testování) provedené a akceptované objednatelem

Výstupem budou protokoly o realizaci jednotlivých typů testů, které zhotoví dodavatel a předá ke schválení objednateli. Realizace testů bude probíhat v rámci aktivity A08 (detailní harmonogram průběhu aktivity A08 bude upřesněn objednatelem).
- h) **Zajištění funkčních testů rozhraní chatbot-livechat scénářů** – Dodavatel vytvoří scénáře funkčních testů pro ověření parametrů řešení, rozsah scénářů bude odsouhlasen objednatelem. Funkční testy bude realizovat dodavatel v souladu se scénáři odsouhlasenými objednatelem. Rozsah funkčních testů a odpovědnosti bude upřesněn objednatelem v rámci aktivity A04. Scénáře pro funkční testování budou předány nejpozději při ukončení aktivity A04. Realizace testů bude probíhat v rámci aktivit A06, A07 a dále A08.
- i) **Součinnost při podpoře řešení** – rozklíčování potencionálního problému v integraci ze strany serveru livechat (reakční čas a doba vyřešení dle smlouvy) od jeho nahlášení objednatelem nebo smluvním partnerem objednatele. Realizace v rámci aktivity A09.

Dodavatel zajistí ověření výkonnostní parametru následovně:

Pro platformu livechat bude uměle spuštěn počet konverzací odpovídající zadavatelem požadovaným parametrům, tj. v teoretickém špičkovém vytížení bude v jeden okamžik 200 paralelně otevřených komunikací. Pro spolehlivost řešení bude počet dále navýšen o 10%.

Výše uvedené reakční doby a doby pro vyřešení požadavku nebo problému objednatele platí, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě na jiné době. Toto platí zároveň pro Část D odst.3 tohoto dodatku

Část C

Postup realizace

Harmonogram realizace předmětu v rámci projektu integrace chatbot-livechat je následující:

ID aktivity	Aktivita	Doba trvání (pracovní dny)	Popis	Odpovědnost
A01	Účinnost dodatku	T	Účinnost dodatku smlouvy, začátek jeho plnění	ČSU CONECTART
A02	Koordinace s týmy	T+1 pracovní den	Koordinace s týmy ČSÚ a dodavatele livechat včetně případného upřesnění harmonogramu.	ČSU CONECTART UNITX
A03	Úvodní analýza integrace a přípravné práce na NPM balíčku	Konec A02+7 pracovních dní	Úvodní analýza aplikace livechat v součinnosti s dodavatelem aplikace livechat, sbírání podkladů pro tvorbu NPM balíčku a upřesňování use-case řešení.	UNITX Součinnost CONECTART ČSU
A04	Tvorba NPM balíčku	Konec A03+4 pracovní dny	Vytváření NPM balíčku pro integraci aplikací, případná konzultace s dodavatelem livechat k API livechat.	UNITX Součinnost CONECTART
A05	Nasazení NPM balíčku	Konec A04+1 pracovní den	Nasazení hotového NPM balíčku do klienta chatbota.	UNITX
A06	Testování integrace a řešení chyb v prostředí UnitX	Konec A05+3 pracovní dny	Testování chování a reakce propojení aplikací v okně chatbot na prostředí UnitX (integrace chatbot-livechat)	UNITX Součinnost CONECTART
A07	Testování integrace a řešení chyb v cílových prostředích	Konec A06+3 pracovní dny	Testování chování, reakce a kompatibility s nosným prostředím (instance Scitani.online, Scitani.cz).	UNITX Součinnost CONECTART
A08	Realizace testů na základě požadavků ČSÚ	Předpoklad v průběhu měsíce leden 2021	Realizace následujících typů testů: výkonnostní, zátěžové, penetrační (např. DDoS atp.), UAT (UAT testy realizuje ČSÚ). Termín a bližší specifikace testů bude upřesněno ze strany ČSÚ.	CONECTART
A09	Support řešení	V rozmezí od ukončení A07 a počátku A10 (Cca 120 dní)	Rutinní provoz integrovaných řešení, podpora UnitX na zajištění funkčnosti a dostupnosti integrace. Rozvojová činnost v oblasti integrace ze strany UnitX.	UNITX Součinnost CONECTART
A10	Ukončení plnění	12.5.2021	Ukončení plnění podpory integrace.	

Výše uvedený harmonogram může být upraven na základě písemného odsouhlasení obou stran. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že pokud dojde v průběhu některé shora uvedených aktivit

k úpravě harmonogramu, která bude výslovně a písemně odsouhlasena dodavatelem i objednatelem, stává se tímto způsobem odsouhlasený upravený harmonogram závazným pro obě smluvní strany.

Smluvní strany dále sjednávají, že o průběhu a hodnocení každé z aktivit uvedených v harmonogramu (označených jako A02 – A08) bude pořízen protokol odsouhlasený oběma smluvními stranami, a to neprodleně po ukončení každé z aktivit. Protokol připraví ve spolupráci s dodavatelem objednatel. Obsahem protokolu bude zejména popis průběhu a hodnocení každé z aktivit a datum dne, ke kterému byla příslušná aktivita ukončena. V případě nesoučinnosti dodavatele, postačuje odsouhlasení protokolu ze strany objednatele. Přílohou protokolu týkajícího se aktivity A08 budou protokoly o realizaci jednotlivých typů testů.

Část D

Technická podpora a zajištění provozu

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu a zajištění provozu, kdy kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů 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 livechatu (nedostupnost livechatu).
 - b) **Kategorie B** – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti livechatu. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.
 - c) **Kategorie C** – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či dostupnost livechatu.

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	4 hodiny od potvrzení přijetí požadavku dodavatelem
2	Střední priorita – odstranění chyby	30 minut od odeslání požadavku dodavateli	12 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 nebo smluvní partner objednatele bude hlásit incidenty a problémy provozu pomocí dohodnutých způsobů komunikace (např. pomocí reportovacího systému, který bude provozován dodavatelem).

4. Přiřazení priorit pro řešení incidentů:

Instance	období	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Livechat (vývojové prostředí)	zahájení aktivity A03 až po ukončení aktivity A07	2	3	3
Livechat (testovací prostředí)	zahájení aktivity A03 až po ukončení aktivity A09	1	2	3

Část E

Smluvní pokuty

1. Za prodlení s poskytnutím některé z činností nebo výstupů z činností stanovených v části B přílohy č. 1 písm. a), b), c) d), g) nebo h) tohoto dodatku je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
2. Za prodlení s reakcí ve stanoveném reakčním čase u požadavků objednatele v rámci činností uvedených v části B přílohy č. 1 písm. e) nebo f) tohoto dodatku je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení a za každý požadavek.
3. Za prodlení s vyřešením požadavku ve stanoveném čase pro vyřešení požadavku objednatele u činností uvedených v části B přílohy č. 1 písm. e) nebo f) tohoto dodatku je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení a za každý požadavek. Za prodlení s vyřešením problému ve stanoveném čase pro vyřešení problému u činnosti uvedené v části B přílohy č. 1 písm. i) tohoto dodatku je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení a za každý problém.
4. Za neposkytnutí podpory a zajištění provozu dle části D přílohy č. 1 dodatku 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. Za prodlení s potvrzením přijetí požadavku nebo za prodlení s vyřešením incidentu je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to pro prioritu 1 za každou započatou 1 hodinu prodlení, u priority 2 za každé započaté 3 hodiny prodlení a u priority 3 za každý započatý den prodlení.
5. Za porušení kterékoli jiné povinnosti plynoucí z tohoto dodatku, 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 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.