



S004P01HI7SW

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany:

Město Hodonín

Sídlo: Masarykovo náměstí 53/1, 695 35 Hodonín
IČO: 00284891
DIČ: CZ699001303
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hodonín, č. ú. 424671/0100
zastoupená Mgr. Zlatuší Krugovou, vedoucí odboru kanceláře starosty a
místostarostů
dále jen: „Objednatel“

a

Transkript online s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu Praha, sp. zn C 200531

Sídlo: Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město
IČO: 24232050
DIČ: CZ24232050
Bankovní spojení: Fio banka, č. účtu: 2900319067/2010
zastoupená Ing. Zdeňkem Bumbálkem, Ph.D., jednatelem
dále jen: „Poskytovatel“

uzavírají tuto

smlouvu o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením
(dále jen „smlouva“)

I. Předmět a místo plnění

1. **Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením.

2. **Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující Služby:

- Zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu. Využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.

Poskytovatel poskytuje Služby na vlastní náklady a nebezpečí.

3. Plnění této smlouvy bude zahájeno do dvou dnů od zveřejnění v registru smluv.

4. Poskytovatel se zejména zavazuje:

- a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál.
- 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. 2

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:

- helpnet.cz
- kochlear.cz

II. Cena a platební podmínky

1. Služba je po celou dobu platnosti této smlouvy poskytována bezplatně.

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

IV. Účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do 30.6.2021.
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 prepisovaných informací nepovolané osobě, případně opakované porušení povinností Poskytovatele, zejména co se týče kvality či včasnosti poskytnutí Služby.
3. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvou (2) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena písemná výpověď této smlouvy.

V. Zacházení s důvěrnými údaji

1. Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství, 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 obchodní tajemství nebo důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní tajemství a 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 prepisu 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.

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 v elektronické podobě s platností originálu, podepsaný oběma smluvními stranami elektronickým podpisem. Každá ze smluvních stran obdrží jeho elektronický originál.
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. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.

V Hodoníně dne

**Zlatuše
Krugová**

Digitálně podepsal Zlatuše Krugová
DN: c=CZ, 2.5.4.97=NTRCZ-00284891, ou=Město
Hodonín, ou=odbor kanceláře starosty a
místostarosty, ou=622063, cn=Zlatuše Krugová,
sn=Krugová, givenName=Zlatuše,
serialNumber=P132190, title=vedoucí odboru
Datum: 2021.03.05 08:48:16 +01'00'

Objednatel
Mgr. Zlatuše Krugová
Vedoucí OKASM

V Praze dne

**Ing. Zdeněk
Bumbálek**

Digitally signed by Ing. Zdeněk Bumbálek
DN: c=CZ, 2.5.4.97=NTRCZ-24232050,
o=Transkript online s.r.o., ou=1, cn=Ing.
Zdeněk Bumbálek, sn=Bumbálek,
givenName=Zdeněk,
serialNumber=P512940
Date: 2021.03.04 14:28:03 +01'00'

Poskytovatel
Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D.,
Transkript online s.r.o.

Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Popis Služeb
- Příloha č. 2: 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 % případech.

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.: [REDACTED]

e-mail [REDACTED]

Příloha č. 2: Kontaktní osoby

Transkript online s.r.o.

Identifikátor datové schránky: gfixk65w

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

- Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., tel.: [REDACTED]

Technické záležitosti a technická podpora

[REDACTED]