

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB OSOBÁM SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM


**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,**

se sídlem Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00,

IČO: 471 14 304,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7216,

zastoupená MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem,

bankovní spojení: 

(dále též jako „**Objednatel**“),

**a**


**Transkript online s.r.o.,**

se sídlem Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město,

IČO: 24232050,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 200531,

zastoupená: Ing. Zdeňkem Bumbálkem, jednatelem,

bankovní spojení: 

(dále též jako „**Poskytovatel**“),

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

uzavřeli níže uvedeného kalendářního dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1724 a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**občanský zákoník**“),

tuto

## SMLOUVU O ZAJIŠTĚNÍ PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB OSOBÁM SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

(dále jen „**Smlouva**“)

### Článek I.

#### Účel a předmět Smlouvy

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

1. Účelem této Smlouvy je sjednání podmínek, za jakých bude Poskytovatel poskytovat technické a personální řešení zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením, seniorům a cizincům preferujícím psanou formu českého jazyka (dále jen „**Volající**“).
2. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajistit pro Objednatele zpřístupnění telefonického spojení informační linkou za pomoci online přepisu, které je využitelné pro Volající (dále též jen „**Služba/Služby**“).
3. Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy se zavazuje zejména:
  - a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál Objednatele [www.zpmvcr.cz](http://www.zpmvcr.cz);
  - 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 e-mailu osoby Poskytovatele uvedené v Čl. VIII. odst. 6 této Smlouvy;
  - d) zajistit potřebné úvodní školení;
  - e) Poskytnout Objednateli 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 s Volajícími. Report bude zaslán ve formě tabulky, jejíž forma tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy, na e-mailovou adresu kontaktní osoby Objednatele uvedenou v Čl. IX. odst. 6 této Smlouvy. Report bude vystaven k 31. 12. 2021, k 31. 12. 2022 a k 28. 2. 2023, a odeslán Objednateli do 10 dnů od dohodnutého data vystavení.
4. Detailní popis plnění Služeb podle této Smlouvy je obsažen v Příloze č. 1 Smlouvy.
5. Poskytovatel poskytuje Služby podle této Smlouvy na vlastní náklady a nebezpečí.
6. Poskytovatel se dále zavazuje propagovat Službu v komunitě neslyšících s frekvencí minimálně 1 ročně, 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

## **Článek II. Místo a způsob plnění**

1. Plnění této Smlouvy bude zahájeno dne ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje implementovat na webový portál Objednatele [www.zpmvcr.cz](http://www.zpmvcr.cz) modul pro online transkripci telefonních hovorů včetně informace o zpracovávání osobních údajů. Telefonní hovory budou probíhat prostřednictvím infolinky Objednatele 844 211 211
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli k zajištění plnění Smlouvy potřebnou součinnost.

## **Článek III. Platební podmínky**

1. Poskytovateli náleží za plnění předmětu této Smlouvy v rozsahu dle ustanovení Čl. I. této Smlouvy, tedy za řádné poskytování služeb, měsíční odměna ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) plus DPH v zákonné výši za každý kalendářní měsíc, ve kterém bude Poskytovatel zajišťovat služby dle této Smlouvy. Tato cena zahrnuje neomezený počet

---

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: [info@zpmvcr.cz](mailto:info@zpmvcr.cz), [www.zpmvcr.cz](http://www.zpmvcr.cz)

realizovaných hovorů. Při dlouhodobém nadužívání služby (více jak 250 minut přepisu za měsíc) si Poskytovatel vyhrazuje právo vyvolat jednání o změně cenového modelu. O případné změně dohodnuté ceny musí být mezi Smluvními stranami uzavřen písemný dodatek.

2. Zálohy Objednatel neposkytuje.
3. Úhrada za poskytnuté plnění bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejdříve po uplynutí příslušného kalendářního měsíce s lhůtou splatnosti 21 dnů od data jejího doručení Objednateli.
4. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostním platebním stykem na účet Poskytovatele. Za úhradu dohodnuté ceny se považuje její odepsání z účtu Objednatele.
5. Faktura musí obsahovat požadavky kladené na účetní doklady, náležitosti dle § 435 občanského zákoníku nebo dohodnuté dle této Smlouvy. V případě, že vyúčtování nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět. Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; nová lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného vyúčtování Objednateli.
6. Účetní doklad je možné zaslat Objednateli elektronicky ve formátu PDF prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9swaix3. Nedisponuje-li Poskytovatel datovou schránkou, lze účetní doklad též odeslat na emailovou adresu [info@zpmvcr.cz](mailto:info@zpmvcr.cz). Do předmětu zprávy je třeba v obou případech uvést text „Fakturace\_R“.
7. Poskytovatel, pokud je plátcem DPH, prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této smlouvy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 235/2004 Sb.**“), a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
8. Adresa Objednatele pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.
9. Na faktuře musí být uvedeno kromě náležitostí uvedených v odst. 3, 5, resp. 6 tohoto článku uvedeno označení Smlouvy 000057-000/2021-00 pod kterým je Smlouva evidována u Objednatele.

## Článek IV.

### Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat včasné, bezchybné a bezporuchové poskytování Služby v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
2. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech (jako jsou např. provozní poruchy a nepravdivosti), 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](mailto:podpora@transkript.cz), aby mohlo dojít k odstranění závady.

---

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: [info@zpmvcr.cz](mailto:info@zpmvcr.cz), [www.zpmvcr.cz](http://www.zpmvcr.cz)

Poskytovatel se zavazuje k odstranění závady, a to nejpozději do 48 od jejího nahlášení, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

- Po skončení doby trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen modul pro online transkripci telefonních hovorů z webových stránek Objednatele odstranit a Objednatel je povinen k tomu Poskytovateli poskytnout součinnost.

## Článek V.

### Mlčenlivost a zpracování osobních údajů

- Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“). Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Poskytovatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících z této Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
- Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
- Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
- Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost Smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
- Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
- V souvislosti s plněním této Smlouvy Smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů a ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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), (dále jen „**Nařízení**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).
- Objednatel jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**správce**“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů poskytnutých Volajícími a správcem pro účel plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- Správce i zpracovatel postupují při své činnosti týkající se nakládání s osobními údaji ve smyslu Zákona a Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu se Zákonem a Nařízením a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce.
- Další povinnosti zpracovatele jsou následující:
  - Zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této Smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu, tj. po dobu probíhajícího telefonního hovoru;

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

- b) Zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji jakkoli nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak Zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
  - c) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;
  - d) Zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Zákona a Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
  - e) Zpracovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu správce;
  - f) Zpracovatel poskytne správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace (i) potřebné k vyřízení jakékoli stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů (ii) v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, krádež, vymazání, zveřejnění nebo poškození osobních údajů), (iii) za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů nebo (iv) za účelem plnění jakýchkoliv jiných povinností správce podle Zákona nebo Nařízení;
  - g) Zpracovatel ohlásí správci jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí a ohlášení případně doplní o informace požadované správcem;
  - h) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje vrátí správci po ukončení zpracování, a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo české právo nepožaduje uložení daných osobních údajů;
  - i) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené Zákonem a článkem 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje Zákon nebo Nařízení nebo jiné předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU týkající se ochrany osobních údajů.
10. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této Smlouvy.
11. Další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, práva a povinnosti Smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývající ze Zákona nebo Nařízení, nejsou shora uvedeny dotčeny.
12. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro Smluvní strany žádné finanční závazky.

## Článek VI. Sankční ujednání

1. V případě porušení povinností Poskytovatele dle Čl. I odst. 3 písm. a) – d) nebo podle Přílohy č 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001

ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

5 z 9

2. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s předáním reportu dle Čl. I odst. 3 písm. e) této Smlouvy a tento report nezašle ani na písemnou výzvu Objednatele prostřednictvím kontaktní emailové adresy specifikované v Čl. odst. 6 do 5 pracovních dnů od doručení výzvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. V případě prodlení s vyřízením závady ve lhůtě podle čl. IV odst. 3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
4. V případě porušení povinností Poskytovatele podle Čl. V. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
5. V případě prodlení Objednatele s úhradou dohodnuté ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,01 % z nezaplacené částky za každý i započatý den prodlení.
6. Splatnost smluvní pokuty nebo úroku z prodlení je 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě druhé Smluvní straně. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Objednatele vůči Poskytovateli.
7. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

## **Článek VII.**

### **Doba trvání Smlouvy a zánik závazkového vztahu**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne nabytí účinnosti do 28. 2. 2023.
2. Závazkový vztah ze Smlouvy může být ukončen dohodou Smluvních stran nebo výpovědí. Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba jsou 3 měsíce, přičemž výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího od doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
3. V případě podstatného porušení Smlouvy jsou Smluvní strany oprávněny od Smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
  - a) porušení ochrany důvěrných informací a povinností při zpracování osobních údajů;
  - b) únik, zneužití či zpřístupnění přepisovaných informací třetí osobě;
  - c) opakované porušení povinností Poskytovatele (za opakované porušení povinností se považuje porušení povinností Poskytovatele podle Čl. I. odst. 3 Smlouvy nebo Přílohy č. 1 minimálně 2x za jeden kalendářní měsíc), zejména kvalita a včasnosti poskytnutí služby;
  - d) prodlení Objednatele s úhradou řádně a oprávněně vystavené faktury Poskytovateli za poskytnuté plnění, přesahující třicet kalendářních dnů.
4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že
  - a) v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele [v souladu se zněním zákona č. 182/2006

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů],

- b) Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo že
  - c) rozhodnutím správce daně byl Poskytovateli přidělen status nespolehlivého plátce.
5. Pokud dojde k odstoupení od Smlouvy, mají Smluvní strany nárok na vypořádání vzájemných pohledávek a závazků vzniklých do dne odstoupení od Smlouvy.
6. Odstoupením od Smlouvy závazek zaniká ke dni doručení projevu vůle jedné Smluvní strany směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Účinky odstoupení se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
7. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady škody, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.

### **Článek VIII. Uveřejňovací povinnost**

1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto Smlouvu včetně jejich případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv.
2. Objednatel se zavazuje, že tuto Smlouvu, uveřejní ve lhůtě 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Objednatel Smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen tuto Smlouvu uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Objednatele.

### **Článek IX. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a dnem podpisu Smlouvy poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle Čl. VIII. odst. 2 této Smlouvy. Za den uzavření Smlouvy se považuje podpis Smlouvy poslední ze Smluvních stran.
2. Smluvní strany se dohodly, že jejich práva a povinnosti založené touto Smlouvou se řídí obsahem Smlouvy. V otázkách neupravených touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména pak občanským zákoníkem.
3. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti či neplatnosti nebo jejího vzniku a zániku budou přednostně řešeny dohodou Smluvních stran. Pokud nebudou vyřešeny dohodou Smluvních stran, budou řešeny příslušnými soudy České republiky, přičemž pro místní příslušnost je rozhodný obecný soud Objednatele.
4. Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit

---

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

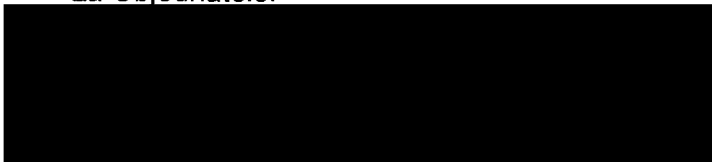
Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

jiným ustanovením nejbliže odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.

5. Veškeré změny nebo doplňky této Smlouvy musí být sjednány písemně ve formě písemných dodatků k této Smlouvě, označených a očíslovaných vzestupnou řadou. Dodatky musí být podepsané oprávněnými zástupci Smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná

6. Kontaktní osoby Smluvních stran:

za Objednatele:



za Poskytovatele věcech smluvních a řešení podmínek provozu Služby:



za Poskytovatele ve věcech technických záležitostí a poskytování technické podpory:



7. Tato Smlouva je sepsána ve 2 (dvou) stejnopisech stejné právní síly. Každé Smluvní straně náleží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu

8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto Přílohy:

a) Příloha č. 1: Popis Služeb

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

V Praze dne 9.3.2021

Objednatel:



**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra  
České republiky,**  
MUDr. David Kostka, MBA  
generální ředitel

V Praze dne 9.3.2021

Poskytovatel:



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

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz



---

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Transkript online s.r.o.

---



Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČ 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
Kód pojišťovny 211, infolinka: 844 211 211, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.zpmvcr.cz

## 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 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, přepis není archivován, jakmile je telefonický hovor ukončen, je smazán.

### 2. Kvalitativní parametry služby online přepisu mluvené řeči

Dostupnost technického řešení je minimálně 98 % provozní doby.

Vyzvednutí přepisovatele do 45 sekund od zahájení vyzvánění přepisovatelem 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.rrrh.mm.ss]	[min]	[sec]	