

226/VŠ/2021

Níže uvedené smluvní strany

Feedyou, s.r.o.

sídlo: Staňkova 1322, 530 02 Pardubice
IČ:029 27 438, DIČ: CZ02927438
zastoupená Vojtěchem Dlouhým, jednatelem
(dále jen „Společnost“)

a

Vysoká škola ekonomická v Praze

sídlo: náměstí Winstona Churchilla 1938/4, Praha – Žižkov
IČ: 61384399, DIČ: CZ61384399
zastoupená prof. Ing. Hanou Machkovou, CSc., rektorkou
(dál jen „VŠE“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

**RÁMCOVOU SMLOUVU O PARTNERSKÉ SPOLUPRÁCI A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V RÁMCI IMPLEMENTACE A PROVOZU
ŘEŠENÍ CHATBOT PRO VŠE
(dále také jen „smlouva“)**

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění.

I. Všeobecná ustanovení

1. Smlouva zakládá spolupráci mezi smluvními stranami ve věcech týkajících se předmětu Smlouvy vymezeném článkem II. této Smlouvy, je projevem jejich souhlasné vůle a vychází z výhodnosti jejich vzájemné spolupráce.
2. Smluvní strany prohlašují a zaručují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v této smlouvě obsažené.

II. Předmět spolupráce

1. Předmětem této Smlouvy je poskytnutí licence v souvislosti s plánovanou implementací a provozem Feedyou Conversational AI Platform (dále jen Feedyou Platform). pro VŠE, a to primárně ve dvou oblastech: (1) výzkum a (2) implementace řešení v prostředí VŠE. Další formy spolupráce mohou být vymezeny samostatnými smlouvami.
2. Služby Feedyou zahrnují poskytnutí softwarové technologie, která umožňuje efektivně vytvářet, spravovat a rozvíjet chatboty, voiceboty, virtuální asistenty (dále jen CHATBOT), kteří jsou schopni obsluhovat a reagovat na koncové uživatele prostřednictvím konverzačních rozhraní na preferovaném kanále (např. web, Facebook, Messenger, MS Teams, Zendesk a/nebo mobilní aplikace). Feedyou Platform je cloud služba s daty hostovaná v Ms Azure s datovými centry v EU.
3. Smluvní strany se dohodly na spolupráci v oblasti vědeckého výzkumu a aplikace výsledků tohoto výzkumu do praxe za účelem zlepšení řešení Feedyou Platform. V souvislosti s výzkumem může Společnost zadat dle svých podnikatelských potřeb a úvah témata dílčích „Smluvních výzkumů“. Tato témata Společnost předloží VŠE jako požadavek na řešení svého praktického problému v souvislosti se svou podnikatelskou činností, VŠE se pokusí problém dle svých možností vyřešit, a to formou studentské závěrečné nebo výzkumné práce. Konkrétní zadání a vymezení vzájemných práv a povinností bude vždy řešeno vůči této Smlouvě speciální ad hoc smlouvou.
4. Společnost udílí VŠE právo implementovat řešení CHATBOT v prostředí VŠE podle úvah a potřeb VŠE.
5. Předmětem Smlouvy je dále partnerská spolupráce mezi oběma smluvními stranami, která je detailně vymezena v článcích III. a IV této Smlouvy.

III. Závazky Společnosti

1. Na základě této Smlouvy Společnost:
 - a. uděluje VŠE a jeho jednotlivým součástí, kterými jsou jednotlivé fakulty a centralizovaná pracoviště školy (dál jen „součástí“), právo používat titul „Partner Feedyou“;
 - b. uděluje VŠE právo používat pro své vlastní reklamní a marketingové účely označení uvedené v písm. a) včetně loga Společnosti, a to v textovém, obrazovém a slovním vyjádření. VŠE se přitom zavazuje používat pouze logo dodané a schválené Společností a užívat je způsobem, který nepoškodí dobré jméno Společnosti.
2. Společnost se zavazuje k poskytování bezplatných služeb spojených s implementací dílčích řešení CHATBOT pro VŠE a v prostředí jeho jednotlivých součástí (dále jen „pro VŠE“). Základní pravidla spolupráce na implementaci dílčích řešení CHATBOT jsou stanovena v příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Společnost se zavazuje poskytovat VŠE bezplatně a na svůj náklad veškeré potřebné služby související se zajištěním provozu testovacího a produkčního prostředí Feedyou Platform pro VŠE po celou dobu platnosti této Smlouvy. Parametry těchto poskytovaných služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Společnost se zavazuje zajistit bezplatně také metodické vedení, přístup k softwarovým nástrojům a provedení školení pro dohodnuté osoby a role zajišťující implementaci řešení CHATBOT a administraci provozu dílčích řešení CHATBOT na Feedyou Platform pro VŠE.

IV. Závazky VŠE

1. Na základě této Smlouvy VŠE:
 - a. uděluje Společnosti právo používat titul „Partner Vysoké školy ekonomické v Praze“;
 - b. uděluje Společnosti právo používat pro své vlastní reklamní a marketingové účely označení uvedené v písm. a) včetně loga VŠE, a to v textovém, obrazovém a slovním vyjádření, a to výhradně způsobem, který nepoškodí dobré jméno VŠE. Společnost se přitom zavazuje používat pouze logo dodané a schválené VŠE. Každé použití titulu a loga VŠE musí být předem schváleno ze strany VŠE;
 - c. zajistí uvedení Společnosti na webových stránkách VŠE nebo některé z jeho součástí s označením „Partner“ s prolinkem na stránky Společnosti.
2. VŠE umožní na základě společné domluvy vystoupení odborníků Společnosti na dvou odborných workshopech nebo přednáškách v rámci kalendářního roku.
3. VŠE umožní publikaci pracovních nabídek, nabídek stáží, praxí a dalších odborných akcí Společnosti studentům až pětkrát ročně, a to prostřednictvím Rozvojového a poradenského centra VŠE. Způsob publikace bude zvolen po vzájemné dohodě s tímto pracovištěm.
4. VŠE po vzájemné domluvě umožní Společnosti navrhnout témata studentských závěrečných prací.
5. Body 2.3. a 4. tohoto článku VŠE pouze umožní a není tudíž možné při jejich nevyužití ze strany Společnosti žádat jakoukoliv kompenzaci.

V. Kontaktní osoby

1. Smluvní strany budou koordinovat rozvoj spolupráce v souladu s potřebami a neprodleně řešit vznikající problémy v duchu vzájemné spolupráce.
2. Kontaktními osobami smluvních stran ve věcech souvisejících s plněním závazků uvedených v této Smlouvě jsou určeni:
 - a. za Společnost
 - i. jméno: [REDACTED]
 - ii. e-mail: [REDACTED]
 - iii. telefon: [REDACTED]
 - b. za VŠE
 - i. jméno: [REDACTED]
 - ii. e-mail: [REDACTED]
 - iii. telefon: [REDACTED]
3. Obě smluvní strany se zavazují, že se budou prostřednictvím kontaktních osob pravidelně, nejméně však jednou v kalendářním roce scházet a vyhodnocovat realizovaná a plánovaná plnění dle této Smlouvy.

VI. Závazek zachování důvěrnosti informací

1. Předmětem této dohody je závazek obou smluvních stran chránit důvěrnost informací, které si strany vzájemně zpřístupní. Pravidla a podmínky jsou řešeny v samostatné smlouvě DOHODA O UTAJENÍ DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A ZÁKAZU ZÍSKÁVÁNÍ PRACOVNÍCH SIL uzavřené mezi oběma smluvními stranami dne 9. 2. 2021.

VII. Náhrada škody

1. V případě porušení závazků Společnosti uvedených v článku III. a v příloze č. 2 této Smlouvy je VŠE oprávněna požadovat od Společnosti zaplacení smluvní pokuty:
 - a. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc Kč) za každou započatou hodinu překročení sjednané doby dostupnosti dílčího řešení CHATBOT v produkčním prostředí podle odstavce č. 1, bodu b. přílohy č. 2 této Smlouvy.
 - b. ve výši 5.000,- Kč (slovy: deset tisíc Kč) za každou započatou hodinu překročení sjednané doby pro vyřešení incidentu kategorie A nebo B v produkčním prostředí dílčího řešení CHATBOT podle odstavce č. 3, bodu d. i. přílohy č. 2 této Smlouvy.
 - c. Celková výše smluvní pokuty je v každém měsíci limitována částkou 20.000,- Kč.
2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody přesahující smluvní pokutu.
3. Vyšší moc
 - a. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
 - b. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
 - c. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy resp. přílohy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

VIII. Ostatní ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 15.6.2023 a nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Obě smluvní strany si vyhrazují právo vypovědět tuto Smlouvu, a to vždy k 31. srpnu daného roku, přičemž výpověď nabývá účinnosti k 1. lednu následujícího roku. Výpověď musí mít písemnou formu.
3. Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména nesplnění závazků sjednaných v čl. II. až IV., a to ani po předchozí písemné výzvě a poskytnutí přiměřené lhůty k nápravě druhou smluvní stranou.
4. VŠE je osobou, na niž se vztahují povinnosti vyplývající ze zákona č.340/2015 Sb., o registru smluv. Tuto smlouvu zveřejní v registru smluv VŠE.
5. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Obě vyhotovení mají platnost originální Smlouvy.
6. Doplnky k této Smlouvě i jakékoli její změny mohou být provedeny jen písemně, není-li Smlouvou stanoveno jinak, a to formou dodatků k ní.
7. Na důkaz svého souhlasu s celým obsahem dohody připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

V Pardubicích dne

V Praze dne

Ing. Vojtěch Dlouhý
Feedyou, s.r.o.

prof. Ing. Hana Machková, CSc.
Vysoká škola ekonomická v Praze

Příloha č. 1 Smlouvy

Základní pravidla spolupráce na implementaci dílčích řešení CHATBOT pro VŠE

1. Na společném jednání zástupců obou smluvních stran uvedených v článku V. této Smlouvy bude dohodnut harmonogram implementace dílčích řešení CHATBOT pro VŠE v daném kalendářním roce.
2. Pro každé dílčí řešení CHATBOT pro VŠE bude sestaven pracovní tým složený ze zástupců obou smluvních stran. Za každou smluvní stranu bude určen jeden vedoucí pracovního týmu. Komunikace mezi oběma smluvními stranami bude při implementaci dílčího řešení probíhat primárně prostřednictvím těchto vedoucích pracovního týmu.
3. Harmonogram implementace dílčích řešení CHATBOT pro VŠE a složení pracovních týmů pro jednotlivá dílčí řešení musí být zaznamenán formou zápisu ze společného jednání kontaktních osob obou smluvních stran uvedených v článku V. této Smlouvy. Znění zápisu musí být schváleno oběma smluvními stranami.
4. Společnost se zavazuje umožnit přístup členům pracovních týmů k nástrojům potřebným k implementaci dílčího řešení CHATBOT pro VŠE. Společnost se také zavazuje proškolit členy pracovních týmů tak, aby mohli využívat potřebné nástroje pro implementaci dílčího řešení CHATBOT.
5. Společnost se zavazuje metodicky vést členy pracovních týmů z VŠE a spolupracovat na přípravě, realizaci a testování implementovaného řešení.
6. Společnost se zavazuje spravovat a zajišťovat provoz testovacího i produkčního prostředí Feedyou Platform potřebného pro implementaci dílčího řešení CHATBOT pro VŠE
7. Společnost se zavazuje po akceptaci dílčího řešení CHATBOT pro VŠE provést veškeré úkony k migraci akceptovaného řešení z testovacího prostředí do produkčního prostředí.

Parametry zajištění služeb provozu dílčích řešení CHATBOT a jejich podpory

1. Společnost se zavazuje poskytovat služby za účelem implementace a provozu každého dílčího řešení CHATBOT pro VŠE, a to zejména zajištění garantované dostupnosti pro každé dohodnuté dílčí řešení CHATBOT pro VŠE. Dostupnost služby je určena jako poměr doby, kdy byla VŠE služba dostupná bez poruch a odstávek z důvodů na straně Společnosti, k délce celého sledovaného období. Dostupnost se vyjadřuje procentem a počítá se za jednotlivá období podle vzorce $Dostupnost = (\text{počet hodin v období} - \text{součet doby trvání všech poruch a odstávek za období}) * 100 / \text{počet hodin v období}$. Obdobím se rozumí 3 měsíce. Společnost se zavazuje poskytovat
 - a. zajištění provozu Feedyou Platform a dílčích řešení CHATBOT v rozsahu 7 kalendářních dní x 24 hodin s garantovanou dostupností alespoň 99,5 %.
 - b. garantovanou dobu (rychlost) odezvy – v produkčním prostředí pro jednotlivá dílčí řešení CHATBOT pro VŠE nesmí doba reakce na jakoukoliv akci uživatele daného řešení CHATBOT pro VŠE přesáhnout dobu 3 vteřin.
2. Společnost se zavazuje poskytovat VŠE alespoň jeden přístup (kontaktní místo – sw nástroj či email) pro helpdesk v souvislosti s předmětem plnění této Smlouvy.
3. Společnost se zavazuje v rámci podpory provozu zajistit následující parametry Technické podpory pro reakce a řešení incidentů v průběhu provozu testovacího a produkčního prostředí.
 - a. Čas přijímání požadavků k incidentům
 - i. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze ve všední dny.
 - ii. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.
 - b. Kategorie incidentů
 - i. Kategorie A – vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do dostupnosti provozu dílčího řešení CHATBOT a znemožňuje užívání dílčího řešení CHATBOT nebo způsobuje vážné provozní problémy;
 - ii. Kategorie B – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení doby odezvy dílčího řešení CHATBOT;
 - iii. Kategorie C – incident, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B.
 - c. Nahlášení incidentů ze strany VŠE probíhá prostřednictvím emailu na adresu support@feedyou.agency. Každý nahlášený incident je Společnost povinna potvrdit na adresu webmaster@vse.cz
 - d. Doba reakce a řešení incidentů pro Feedyou Platform a řešení CHATBOT:
 - i. Pro produkční i testovací prostředí jsou doby stanoveny následovně:
 1. reakční doba (doba od nahlášení incidentu) na 180 minut;
 2. doba vyřešení incidentu kategorie A na 4 hodiny;
 3. doba vyřešení incidentu kategorie B na 8 hodin;
 4. doba vyřešení incidentu kategorie C na 48 hodin;
4. Společnost se zavazuje průběžně monitorovat v této příloze definované parametry, zejména dobu dostupnosti, reakční dobu, dobu na vyřešení incidentu a poskytnout přístup k naměřeným parametrům služeb podpory provozu. Dále se Společnost zavazuje poskytnout na vyžádání detailnější informaci pro případ zvýšeného počtu incidentů.
 - a. Přístup k naměřeným parametrům služby je udělen pro emailovou adresu s napojením na MS účet zodpovědného pracovníka VŠE a to subrta@vse.cz.
5. Společnost se zavazuje informovat VŠE o všech plánovaných odstávkách poskytovaných služeb a případných instalacích nových verzí řešení CHATBOT s předstihem alespoň dvou pracovních dní. Termíny plánovaných odstávek a instalace nových verzí musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.