

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:

Královéhradecký kraj
Sídlo: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
IČ: 70889546
Zastoupený: Mgr. Martinem Červíčkem, hejtmanem
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, 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, které je 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: po podpisu smlouvy.
4. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - Zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál.
 - Zajistit Služby přepisovatele v pracovní dny: pondělí a středa od 9.00 do 17.00, úterý a čtvrtek od 9.00 do 15.30, v pátek od 9.00 do 14.00.

- Poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technická podpora bude k dispozici prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného v příloze č. 2.
6. Detailní popis plnění je obsahem přílohy č. 1. této smlouvy
 7. 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 poskytována od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022. Objednatel uhradí Poskytovateli 5 000 Kč měsíčně bez DPH, a to včetně zajištění poskytování služby s náhradním plněním. Poskytovatel nebude požadovat po Objednateli jakékoli jiné související úhrady s poskytováním služby.
2. Úhrada služeb dle bodu 1. bude provedena vždy měsíčně na základě řádně vystaveného daňového dokladu (dále jen „faktura“), který bude vystaven vždy po uplynutí příslušného měsíce.
3. Splatnost faktury bude 30 kalendářních dnů a počíná běžet od data doručení faktury na adresu sídla Objednatele.
4. Cena uvedená na faktuře musí být členěna na cenu v Kč bez DPH, výši DPH v Kč a cenu v Kč včetně DPH.
5. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu Poskytovateli, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura musí být následně opatřena novou lhůtou splatnosti, jež musí činit 30 kalendářních dnů.

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.
4. V případě, že Poskytovatel poruší jakékoli své povinnosti vyplývající z této smlouvy, zavazuje se za každé dílčí porušení uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bude Objednatel o nároku na úhradu smluvní pokuty a její výši informován.

IV. Účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2022.
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 jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, 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:
 - 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.
 - 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 ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 1 obdrží Objednatel a 1 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. Tato smlouva je uzavírána na základě rozhodnutí hejtmána v souladu s usnesením Rady Královéhradeckého kraje č. RK/35/1966/2020.

V Hradci Králové dne

V Praze dne

za Objednatele
Mgr. Martin Červíček
hejtman

za Poskytovatele
Ing. Zdeněk Bumbálek
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 % 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.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

Příloha č. 2: Kontaktní osoby

Transkript online s.r.o.

Identifikátor datové schránky: gfxk65w

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Královéhradecký kraj

Smluvní záležitosti

[REDACTED]

Technické záležitosti a technická podpora

[REDACTED]