

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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

se sídlem: _____
kterou zastupuje: _____
IČO: _____
DIČ: _____
datová schránka: _____
bankovní spojení: _____
číslo účtu: _____ se sídlem: náměstí Míru 1, 344 01 Domažlice
kterou zastupuje: JUDr. Zdeněk Novák, starosta
IČO: 00253316
DIČ: CZ 00253316
datová schránka: q25byeg
bankovní spojení: ČSOB a.s.
číslo účtu: 104594982/0300

(dále jen „Objednatel“ nebo též „“)

a

Transkript online s.r.o.

se sídlem : Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město
kterou zastupuje ~~Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., jednatel~~
IČO: 24232050
DIČ: CZ24232050
datová schránka: gfxk65w
bankovní spojení: Fio banka, Millennium Plaza, V Celnici 10, 117 21 Praha 1
číslo účtu: 2900319067/2010

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka č. 200531

(dále jen „Poskytovatel“)

Čl. I.

Předmět a místo plnění

- 1) **Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením (**dále jen „Služba“**).
- 2) **Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující Službu:
 - a) Zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu.
 - b) Zajištění online přepisovatelských služeb při „jednání tváří v tvář“ na jednotlivých odborech nebo případné využití online přepisu terénními pracovníky.
 - c) Služby budou využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.
- 3) Plnění této smlouvy bude zahájeno dne: **XX.XX.XXXX01.01.2022.**
- 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. 3;
- 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:
 - a) helpnet.cz
 - b) kochlear.cz
 - c) e-kos.cz

Čl. II.

Cena a platební podmínky

- 1) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na **6 000 Kč/měsíc bez DPH**. Dle zaslané nabídky ze dne 2.12.2021, tarif Komplex.
- 2) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě měsíčního daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem s minimální splatností 30 dní od doručení faktury Objednateli. Faktury vystavené Poskytovatelem dle této smlouvy musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Cena sjednaná v odst. 1. a v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na plnění dle této smlouvy.

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

Čl. IV.

Náhrada újmy, smluvní pokuta

- 1) Smluvní strany odpovídají za újmu v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by Služby nebyly Poskytovatelem poskytovány řádně dle smlouvy a Poskytovatel by neodstranil nahlášené závady lhůtě dle čl. III. odst. 3, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2+00,- Kč za každý den, ve kterém Služby po uplynutí této výše uvedené lhůty nebyly poskytovány.
- 3) Výše uvedená smluvní pokuta je splatná do 30 dní od zaslání písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty Poskytovateli. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

Čl. V.

Účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. Do ~~XX.XX.XXXX~~ **31.12.2022**. Účinnost smlouvy se vždy automaticky prodlužuje opět o jeden rok, pokud jedna ze smluvních stran nejpozději tři měsíce před uplynutím ročního období písemně neoznámí druhé smluvní straně svou vůli ve smlouvě dále nepokračovat.
- 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 přepisovaných 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 doba v trvání tří měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena písemná výpověď této smlouvy.

Čl. VI.

Zacházení s důvěrnými údaji

- 1) Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti know-how, duševního vlastnictví a další důvěrné informace druhé smluvní strany nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nepřístupní je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy obsahující důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že 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 přepisu 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.

Čl. VII.

Zpracování osobních údajů

- 1) 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, které na ně uvalí dozorový orgán, a případné náhrady subjektům údajů.
- 2) Poskytovatel prohlašuje, že má zavedena vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování osobních údajů pro splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů.
- 3) Předmětem zpracování je zajišťování služeb v oblasti zpřístupnění služeb Objednatele pro osoby se sluchovým postižením. Účelem zpracování je zlepšení přístupu ke komunikaci Objednatele k osobám se sluchovým postižením. Poskytovatel nebude osobní údaje, o nichž se v průběhu zpracování dozvěděl nebo je obdržel, zpracovávat za jiným účelem, než který je stanoven Objednatelem a vyplývá z příslušných ustanovení této smlouvy. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění účelu smlouvy. Poskytovatel není oprávněn zpracovávat osobní

údaje mimo území České republiky. Doba zpracování osobních údajů trvá pouze po dobu trvání této smlouvy, ledaže z okolností zpracování vyplyne požadavek na delší dobu zpracování a Smluvní strany se na tom dohodnou.

- 4) Předmětem zpracování jsou především tyto druhy (typy) osobních údajů: titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, státní příslušnost, bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa, informace o zdravotním stavu a další údaje nutné k vyřízení daného telefonního hovoru. Do kategorie subjektu údajů patří zejména tato kategorie: klienti Objednatele. Pokud druh osobních údajů a kategorie subjektu údajů nevyplývají z příslušných právních předpisů, určuje jejich rozsah Objednatel. Poskytovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje nad rámec pokynů Objednatele nebo nad rámec vyjádřený právními předpisy.
- 5) Poskytovatel se zavazuje, že přijme opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a bude Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici. V případě zjištění porušení zabezpečení osobních údajů ohlásí Poskytovatel bez zbytečného odkladu Objednateli tuto skutečnost a poskytne mu informace v tomto minimálním rozsahu:
 - a) datum a hodinu zjištění porušení,
 - b) popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů,
 - c) kategorie a přibližný počet dotčených subjektů údajů,
 - d) kategorie a přibližné množství dotčených záznamů osobních údajů,
 - e) popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů,
 - f) popis opatření, která přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů,
 - g) zda má porušení zabezpečení osobních údajů za následek riziko nebo vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob,
 - h) zda přijal následná opatření, která zajistila, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů podle čl. 34 odst. 1 obecného nařízení o ochraně osobních údajů se již pravděpodobně neprojeví.
- 6) Poskytovatel informuje Objednatele o pravděpodobnosti, že určitý druh zpracování, zejména při využití nových technologií, kterými případně disponuje, bude s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob a zpracování bez pokynu Objednatele nezačíná. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, má Poskytovatel přijata vhodná a dostatečná technická a organizační opatření, aby zajistila úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, které představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim. Poskytovatel garantuje stejnou nebo vyšší úroveň ochrany formou přijatých technických a organizačních opatření po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 7) Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy

povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Pokud se Poskytovatel dozví o uplatnění některého z práv subjektu údajů podle čl. 12 až 23 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, sdělí to neprodleně Objednateli, nejpozději však do 24 hodin od doby, kdy se o uplatnění práva subjektu údajů dozvěděl.

- 8) Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů. Poskytovatel současně prohlašuje, že disponuje vhodným technickým opatřením, které umožňuje na základě rozhodnutí Objednatele výmaz vybraných osobních údajů.
- 9) Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti se zpracováním osobních údajů, k nimž má v souvislosti s hlavními smlouvami přístup. Stejnou povinnost mají i zaměstnanci Poskytovatele, příp. další zpracovatelé a jejich zaměstnanci. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení tohoto smluvního vztahu.
- 10) Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že splnil povinnosti stanovené v čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů či v této Smlouvě, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje. Poskytovatel umožní Objednateli nebo jím určeným auditorům přístup do svého sídla nebo na místa zpracování osobních údajů. Poskytovatel zajistí, aby měl Objednatel stejná oprávnění ve vztahu k dalším zpracovatelům. Poskytovatel poskytne na vyžádání Objednateli veškerou dokumentaci, kterou jsou dokumentována přijatá technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů u něj nebo dalších zpracovatelů. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen v souladu s pokyny Objednatele provést výmaz osobních údajů nebo zajistit jejich vrácení. 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 nařízením 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.

Čl. VIII.

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) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním této smlouvy i případných dodatků uzavřených k této smlouvě v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zabezpečí Objednatel.
- 5) 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.

V Praze/Domažlicích dne 13.12.2021

V Praze dne

Transkript online s.r.o.

JUDr. Zdeněk Novák
Bumbálek, Ph.D.
starosta

Ing. Zdeněk

jednatel

Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Popis Služeb
- Příloha č. 2: Kontaktní osoby

1 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 objednatelů umožňuje občanům využít simultánní přepis řeči operátora, popř. pracovníka. 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. Online přepis na kontaktních místech úřadu

2.1 Popis Služby

Služba online přepisu je poskytována s cílem zprostředkovat transformaci řečové informace na textovou při komunikaci mezi pracovníkem úřadu a občanem se sluchovým postižením, a to pouze ve směru pracovník úřadu → neslyšící. Služba pracuje na principu mobilní či pevné telefonie a online zobrazení přepsané řeči na webové stránce nebo pomocí mobilní aplikace pro tablety či chytré telefony.

2.2 Přístup ke Službě online přepisu mluvené řeči

Služba je přístupná na vyhrazeném telefonním čísle **222 360 128** pouze pro účely MěÚ Domažlice a webové stránce <https://domazlice.transkript.cz/>. Služba je dostupná prostřednictvím standardně podporovaných webových prohlížečů. Alternativně bude možné využít mobilní aplikaci.

2.3 Provozní doba Služby online přepisu mluvené řeči

Služba je dostupná v pracovních dnech 9 – 18 h.

3. 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.

4. Technická podpora

Technická podpora bude dostupná během provozní doby služby prostřednictvím:
tel.:420 603 411 504,
email: zelenka@transkript.cz

Doložka
podle § 41 zákona č. 128/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Město Domažlice ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/200 Sb., o obcích, v platném znění, potvrzuje, že u právních jednání obsažených v této smlouvě byly ze strany města Domažlice splněny veškeré zákonem č. 128/200 Sb., v platném znění či jinými obecně závaznými právními předpisy stanovené podmínky ve formě předchozího zveřejnění, schválení či odsouhlasení radou města, které jsou obligatorní pro platnost tohoto právního jednání.

Uzavření této smlouvy schválila rada města na své 112. schůzi konané dne 07. prosince 2021 usnesením č. 4353.

Město Domažlice
JUDr. Zdeněk Novák, starosta

Doložka
o provedené předběžné kontrole při řízení veřejných výdajů před vznikem závazku města

Příkazce operace svým podpisem stvrzuje, že provedl předběžnou kontrolu před vznikem závazku města v souladu s čl. 5 odst. 5.6 Kontrolního řádu města Domažlice.

V Domažlicích dne: 13.12.2021
Jméno a příjmení příkazce rozpočtu: Ing. Dagmar Murínová

Podpis:

Správce rozpočtu svým podpisem stvrzuje, že provedl předběžnou kontrolu před vznikem závazku města v souladu s čl. 5 odst. 5.6 Kontrolního řádu města Domažlice.

V Domažlicích dne : 13.12.2021
Jméno a příjmení správce rozpočtu: Ing. Alena Kučerová

Podpis: