



S00JP018Q06X

## 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

#### statutární město Zlín

se sídlem: náměstí Míru 12, 760 01 Zlín  
jehož jménem jedná: Ing. et Ing. Jiří Korec, primátor  
ve věcech smluvních: Mgr. Aleš Dufek, náměstek primátora  
odpovědný útvar: Odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína  
IČO: 00283924  
DIČ: CZ00283924  
datová schránka: 5ttb7bs5ttb7bs  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
číslo účtu: 3048982/0800  
**(dále jen „Objednatel“)**

a

#### Transkript online s.r.o.

se sídlem : Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město  
kterou zastupuje [redacted] 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) Služby budou využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.

- 3) 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;
- 4) Detailní popis plnění je obsahem Přílohy č. 1 této smlouvy.
- 5) 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 .

## **ČI. II.**

### **Cena a platební podmínky**

- 1) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na 4 000 Kč/měsíc bez DPH, na tuto cenu je pro období od 1. 5. 2021 do 31. 12. 2021 Objednateli poskytnuta Poskytovatelem sleva ve výši 50%, tedy 2 000 Kč/měsíc bez DPH. K ceně bude připočtena DPH ve výši sazeb platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 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, dále jen „zákon o DPH“. Zdanitelné plnění je uskutečněno dle § 21 odst. 3 zákona o DPH. Daňový doklad bude doručen Objednateli do 14 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Platba bude uskutečněna formou převodu finančních prostředků na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Termínem úhrady se rozumí den odepsání finančních prostředků z účtu Objednatele.
- 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.

## **ČI. 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 poskytované Služby prostřednictvím e-mailu [REDAKCE] 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, ve znění pozdějších předpisů.
- 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 100 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 31. 12. 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. V ostatních případech porušení ujednání smlouvy se sjednává výpovědní lhůta 3 měsíce.

#### **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 nezpřístupní 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.
- 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.

## **Čl. VII.**

### **Ostatní ustanovení**

- 1) Smluvní strany shodně prohlašují, že plnění v rozsahu této smlouvy je ze strany Poskytovatele uskutečňováno již od 1. 5. 2021 (tj. po skončení bezplatného zkušebního provozu Služby) do dne účinnosti této smlouvy a ujednání této smlouvy se vztahují i na toto období.
- 2) Pro úhradu za poskytnutí Služby v rozsahu této smlouvy od 1. 5. 2021 do dne účinnosti této smlouvy platí ustanovení čl. II. této smlouvy.

## **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 zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, 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) Pokud se některá ustanovení této smlouvy stanou neplatná nebo nevymahatelná, nebude to znamenat neplatnost celé smlouvy.
- 5) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 6) 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, ve znění pozdějších předpisů, 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.
- 7) Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva byla sjednána na základě jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že se s obsahem dohody řádně seznámily, obsahu porozuměly a souhlasí s ním, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

#### Seznam příloh:

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

#### Doložka ve smyslu ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Zastupitelstvo města Zlína

Datum a číslo jednací: 10. 12. 2020, 5/15Z/2020, schválen rozpočet statutárního města Zlína na rok 2021

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

Datum a číslo jednací: 10. 5. 2021, 80/9R/2021, schváleno uzavření smlouvy

Ve Zlíně dne 1. 6. 2021

V Praze dne 27. 5. 2021

statutární město Zlín

Transkript online s.r.o.

Mgr. Aleš Dufek  
náměstek primátora



jednatel



## **Příloha č. 1: Popis Služeb**

### **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. 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:

tel.:

e-mail:

## Příloha č. 2: Kontaktní osoby

### statutární město Zlín (objednatel):

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

- Mgr. Aleš Dufek, náměstek primátora, tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- [REDACTED] vedoucí Odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína,  
tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Technické záležitosti a technická podpora

- [REDACTED] vedoucí Odboru informatiky Magistrátu města Zlína, tel.:  
[REDACTED], e-mail: [REDACTED]

### Transkript online s.r.o. (poskytovatel):

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby

- [REDACTED] tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Technické záležitosti a technická podpora

- [REDACTED] tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]



**zlin.** stat. úřední  
město Zlín   
odborní odborní věci  
něm. stat. úřední město Zlín  
IC 0022? IC 0022? 43884