



SMLOUVA č. DOT/2023/01
o dílo a o poskytování služeb provozní podpory
uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „**Občanský zákoník**“)

Objednatel: **Město Bílina**
sídlo: Břežánská 50/4, 418 01 Bílina
IČ: 00266230
DIČ: CZ00266230
zastoupené: Mgr. Zuzanou Schwarz Bařtipánovou, starostkou města
telefon: 417 810 811
email: ePodatelna@bilina.cz

(dále jen „**objednatel**“)

Zhotovitel/poskytovatel: **Happy Robots s.r.o.**
sídlo: Lochotínská 11, Plzeň 301 00
IČ: 09182551
DIČ: CZ09182551
zapsaná v obch. rejstříku vedeném C 39371 vedená u Krajského soudu v Plzni
zastoupené ve věcech smluvních: Ing. Václavem Löffelmannem, jednatelem
zástupce pro věci technické: Ing. Václavem Löffelmannem
telefon: [REDACTED]
email: [REDACTED]
bankovní spojení: Fio Banka a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**zhotovitel**“)

I.
Účel a předmět plnění

- 1.1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení na zakázku „**Pořízení nástroje pro zajištění efektivní komunikace s osobami se zdravotním postižením (chatbot) – město Bílina**“ (dále jen „zakázka“).
- 1.2. Objednatel je příjemcem dotace na projekt „*Smart Bílina – efektivní a komunikující úřad*“, registrační číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/19_109/0016719 (dále jen „projekt“). Projekt je spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost.
- 1.3. Účelem této smlouvy je upravit vzájemné právní vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem, a to tak, jak je dále v této smlouvě uvedeno.
- 1.4. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést na svůj náklad a na své nebezpečí pro objednatele dílo dle specifikace a za podmínek uvedených dále v této smlouvě a objednatel



se zavazuje dílo převzít a zaplatit zhotoviteli za provedení díla ujednanou cenu.

Zhotovitel se zavazuje provést veškeré práce související s dílem dle své nabídky a rozsahu prací dle rozpočtu, jenž tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.

Vše výše uvedené provede zhotovitel v rozsahu dle této smlouvy, technické specifikace a rozpočtu.

Rozsah prací je popsán v této smlouvě a technické specifikaci (příloha č. 2 smlouvy), s níž se zhotovitel řádně seznámil, neboť byla přílohou zadávací dokumentace a zavazuje se při provádění díla bezesbýtku naplnit podmínky stanové v dokumentaci a dílo zhotovit tak, aby bylo v souladu s touto technickou specifikací, kdy jedině tak se dílo považuje za řádně zhotovené.

- 1.5. Zhotovitel si prověřil rozpočet a zohlednil tyto ve své nabídce, přičemž tímto není dotčena odpovědnost objednatele za správnost a úplnost rozpočtu a technické dokumentace.
- 1.6. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provést za podmínek stanovených touto smlouvou účelně a efektivně práce, činnosti a úkoly v rozsahu technické dokumentace specifikované v odst. 1.4. této smlouvy.
- 1.7. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že plnění, resp. splnění závazku zhotovitele popsaného výše v tomto článku smlouvy se v této smlouvě dále označuje rovněž jako „**provádění**“, resp. „**provedení díla**“ zhotovitelem.
- 1.8. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby při provádění díla nedošlo ke škodám na majetku, zdraví, životech, přírodě ani životním prostředí.
- 1.9. Veškeré práce budou provedeny s odbornou péčí dle platných právních předpisů. Pro účely této smlouvy se dílem způsobilým k předání rozumí dílo prosté jakýchkoliv vad a nedodělků a je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Smluvní strany po vzájemné dohodě vylučují užití ustanovení § 2628 občanského zákoníku.
- 1.10. Účelem smlouvy je dodávka, implementace a poskytování provozní podpory a servisu dodaného řešení chatbota.
- 1.11. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele provést pro objednatele dílo spočívající v dodávce a implementaci SW řešení chatbota. Dodávka bude zahrnovat zejména:
 - Dodávku aplikačního vybavení chatbota v rámci organizace objednatele zahrnující licence pro práci nejméně 1 administrátora s možností nastavení zástupu a pro min. 250 uživatelů využívající v daném měsíci veřejně dostupné služby chatbota.
 - Dodávka SW vybavení pro integraci chatbota se stávajícími IS a SW objednatele.
 - Poskytnutí veškerých dalších licencí pro užívání software, který je předmětem plnění dle smlouvy mimo provozní prostředí zajištěné objednatelem.
 - Implementaci chatbota.
 - Technickou podporu při nasazení do produkčního (ostrého) provozu.
 - Dokumentaci nastavení a dokumentaci dodaného chatbota.
 - Veškerou další dokumentaci potřebnou pro řádné převzetí a užívání díla.
 - Zaškolení správců a uživatelů:
 - Školení bude provedeno v prostorách objednatele prostřednictvím osob zhotovitele.



- Školení proběhne v rozsahu 6 hodin (1 hodina = 60 minut). Počet školených osob = 3 účastníci.

Podrobná technická specifikace je uvedena v příloze č. 2.

1.12. Předmětem smlouvy je dále poskytování služeb technické, provozní a servisní podpory a maintenance (dále také souhrnně „provozní podpora“) po dobu 12 měsíců od předání a převzetí díla.

1.13. Provozní podpora zahrnuje:

- Poskytování a instalace nových verzí dodaného chatbota, tj. aktuálních verzí, upgrade a update dodaného software (SW maintenance).
- Legislativní servis (update), kdy aktuální verze dodaného software, implementující legislativní změny, musí být objednateli poskytnuta nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání příslušných právních předpisů nejpozději 30 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 30 dnů od vydání příslušných právních předpisů). Instalace update je součástí plnění.
- Poskytování služby HelpDesk v pracovní dny od 08:00 do 14:00.
- Provozní kontrola systému (profylaxe) v rozsahu 1 člověkodne (8 člověkohodin prací) ročně.
- Servisní činnost spočívající v servisní podpoře objednatele sloužící pro správu IS dodaných zhotovitelem jako součást jeho díla a mimo jiné specifikovaných v odst. 1.11 této smlouvy:
 - zhotovitel se zavazuje vykonávat pro objednatele po dobu trvání provozní podpory poskytování konzultací, metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému;
 - připomínky a vady je objednatel povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu vady a popisu kdy a za jakých okolností se vada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů – oznámení musí být provedeno prostřednictvím aplikace helpdesk dostupné na: <https://chytrecallcentrum.freshdesk.com> nebo na e-mail: support@chytrecallcentrum.cz nebo na tel.: [REDACTED]
 - zhotovitel bude garantovat provozuschopnost dodaného řešení po dobu trvání této smlouvy a provozuschopnost servisní činnosti po dobu trvání provozní podpory v následujících parametrech SLA:



Klasifikace	Čas reakce od zadání požadavku; doba vymezená pracovními dny končí v daný den ve 14:00 h.	Doba provedení opravy, odstranění nefunkčnosti nebo splnění jiného definovaného požadavku objednatele počítaná od zadání požadavku; doba vymezená pracovními dny končí v daný den ve 14:00 h.
A	Následující pracovní den	Do 2 pracovních dnů
B	Následující pracovní den	Do 5 pracovních dnů
C	Do 5 pracovních dnů	Do 15 pracovních dnů

o klasifikace závad:

- incident / vada kategorie A (havárie – přerušení provozu): jde o výpadek celého systému vedoucí k přerušení provozu nebo o nedostupnost nebo vady funkcionalit systému na více koncových pracovištích a/nebo systém opakovaně kolabuje při zpracování stejné úlohy, přičemž není možné použít jiný pracovní postup (workaround) a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat;
- incident / vada kategorie B (významná závada – významné omezení provozu): jde o situaci, kdy některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů (workaround) buď není možné, nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat a/nebo hrozí výpadek systému, resp. hrozí výskyt vady kategorie A;
- incident / vada kategorie C (závada / chyba – méně závažné omezení provozu): jde o situaci, kdy některá z méně významných funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat a/nebo některá ze standardních funkcí systému nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup (workaround), který je možné v daném čase použít a/nebo systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy a/nebo užívání systému vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů) a/nebo kontrolní funkce systému nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze systému tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování a/nebo je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem systému;

o klasifikace systému:

- klasifikace vad a SLA hodnot chatbota může být v průběhu trvání této smlouvy revidována, vždy ale pouze na základě oboustranné dohody smluvních stran;

o dostupnost služby a příjem požadavku:



- dostupnost služby je smluvně dohodnutá doba, po kterou je služba (podpora vč. helpdesk) dostupná objednateli – dostupnost služby v pracovní dny od 08:00 h do 14:00 h;
 - příjem požadavku (provozní doba) je časový interval, po který bude poskytovatel přijímat požadavky objednatele – příjem požadavků v pracovní dny od 08:00 h do 14:00 h) – stanovené časové rozmezí se používá při výpočtu dostupnosti a je základem pro výpočet doby odezvy a doby odstranění incidentu (do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky).
 - čas reakce je časový interval v rámci provozní doby, v němž poskytovatel dle kategorizace, kterou provádí objednatel dle významnosti a naléhavosti incidentu / vady, incident / vadu vyřeší, nebo k němu přiřadí specialistu, který se bude věnovat incidentu / vadě do jeho / jejího vyřešení či odstranění incidentu / vady;
 - doba odstranění incidentu je časový interval, v němž poskytovatel incident, resp. vadu nejpozději vyřeší (tzn. je odstraněna primární příčina nebo aplikován „workaround“) nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom objednatel informován.
 - garantovaný čas reakce k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto:
 - pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 h pracovního dne, počítá se od 12:00 h tohoto dne;
 - při nahlášení požadavku po 12:00 h pracovního dne se počítá od 8:00 h následujícího pracovního dne;
- dostupnost:
- plánované odstávky chatbota budou prováděny vždy po předchozí vzájemné domluvě smluvních stran mimo běžnou (denní) pracovní dobu, a to přednostně v nočních hodinách;
 - ve všech případech zjištěné nefunkčnosti bude poskytovatel informovat objednatele následujícím způsobem:
 - neprodleně po zjištění nefunkčnosti (incidentu) informovat helpdesk a/nebo kontaktní osoby objednatele o možných dopadech nefunkčnosti;
 - po nalezení příčiny nefunkčnosti (incidentu) informovat helpdesk a/nebo kontaktní osoby objednatele o pravděpodobném čase odstranění nefunkčnosti a případně alternativních způsobech řešení;
 - po odstranění nefunkčnosti (incidentu) informovat helpdesk a/nebo kontaktní osoby objednatele o způsobu vyřešení a případně úpravě konfigurace chatbota pro zamezení budoucího výskytu identifikované nefunkčnosti.



- 1.14. Není-li v této smlouvě pro jednotlivé případy uvedeno jinak, považuje se za dílo pouze plnění definované v odst. 1.11 této smlouvy. Plnění poskytovaná dle odst. 1.12., resp. 1.13. této smlouvy mají samostatnou povahu nebo pouze navazují na provedené dílo.
- 1.15. Součástí smlouvy je převod nevýhradních a nepřenositelných práv k užívání příslušné SW licence řešení chatbota. Součástí závazku zhotovitele je rovněž doprava věcí sloužících k provedení díla a dalších plnění objednateli do místa plnění, jeho instalace a zprovoznění, a dále provádění záručních oprav díla.
- 1.16. U ostatních SW licencí mimo chatbota, pokud jsou takové pro provoz chatbota potřebné, je součástí smlouvy převod nevýhradních a nepřenositelných práv k užívání příslušné SW licence. Součástí závazku zhotovitele je rovněž zpřístupnění el. licenčního klíče k software.

II.

Podmínky zhotovování díla

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje zhotovit dílo svým jménem a na vlastní odpovědnost. V rámci provádění předmětu této smlouvy dle tohoto článku dodá zhotovitel na svůj náklad a nebezpečí veškeré materiály, dodávky a provede práce a výkony přímo související s řádným a včasným zhotovením a zprovozněním díla, jakož i provede veškeré potřebné, vedlejší, pomocné a dodatečné činnosti a práce.
- 2.2. Korespondence a platební doklady, které budou objednateli zasílány zhotovitelem, musí být označeny názvem díla. Neoznačenou korespondenci a platební doklady má objednatel právo vrátit zhotoviteli.
- 2.3. Zhotovitel je oprávněn zadat plnění díla třetím osobám – jen se souhlasem objednatele.
- 2.4. Domnívá-li se zhotovitel, že pro řádné provádění prací existují překážky, musí to neprodleně písemně ohlásit objednateli. Opomene-li toto oznámení, může uplatnit jen ty okolnosti, které byly objednateli známy včetně jejich účinků.
- 2.5. Smluvní strany se dohodly, že případné změny rozsahu díla, ceny a dalších podstatných změn v průběhu provádění díla jsou zcela limitovány podmínkami vtělenými do ust. § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, které musí být vždy bezezbytku splněny a nesmí být za žádných okolností překročeny.

III.

Doba a místo plnění

- 3.1. Místo realizace díla: sídlo objednatele.
- 3.2. Zahájení realizace díla: **od účinnosti této smlouvy**
Implementace chatbota: **do 31.03.2023**
Provozní a servisní podpora: po dobu 12 měsíců od předání a převzetí díla
- 3.3. Lhůty provádění budou prodlouženy:
 - a) jestliže překážky v provádění díla zavinil objednatel,
 - b) jestliže přerušení prací bylo zaviněno vyšší mocí



IV. Cena

4.1. Základem ceny za provedení prací podle této smlouvy je položkový rozpočet, který je součástí nabídky zhotovitele, jež tvoří přílohu č. 1 této smlouvy (dále jen „rozpočet“). Tento rozpočet se považuje za rozpočet závazný, úplný a tvořící nedílnou součást této smlouvy.

*Cena díla podle č. 1.11 této smlouvy činí **402 600 Kč bez DPH***

(slovy: čtyři sta dva tisíc šest set korun českých)

*21 % DPH **84 546 Kč***

(slovy: osmdesát čtyři tisíc pět set čtyřicet šest korun českých)

*Cena díla činí **487 146 Kč vč. DPH***

(slovy: čtyři sta osmdesát sedm tisíc jedno sto čtyřicet šest korun českých)

Tato celková cena je fixní, konečnou a závaznou cenou za provedení díla. Rovněž jednotkové ceny uvedené v rozpočtu, ze kterých se celková cena skládá, jsou fixní, konečné a závazné.

4.2. Cena díla zahrnuje veškeré náklady na instalaci a implementaci a zprovoznění díla, školení, předání dokumentace, poskytnutí licencí k SW. Cena díla zároveň zahrnuje poskytování záručního servisu.

4.3. Cena za služby provozní podpory na období 1 kalendářního měsíce činí **12 000 Kč bez DPH**
(slovy: dvanáct tisíc korun českých)

4.4. Celková cena za služby provozní a servisní podpory na období 12 kalendářních měsíců tak činí **144 000 Kč bez DPH**

(slovy: jedno sto čtyřicet čtyři tisíc korun českých)

*21 % DPH **30 240 Kč***

(slovy: třicet tisíc dvě stě čtyřicet korun českých)

*Celková cena za služby provozní podpory činí **174 240 Kč vč. DPH***

(slovy: jedno sto sedmdesát čtyři tisíc dvě stě čtyřicet korun českých)

Tato celková cena je fixní, konečnou a závaznou cenou za provedení díla. V případě, že provozní podpora nebude poskytována po celou dobu kalendářního měsíce, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na dobu, po kterou byla provozní podpora skutečně poskytována.

4.5. Smluvní strany sjednávají, že cenu díla je možné navýšit, v rámci písemného, oběma stranami potvrzeného dodatku této smlouvy, pouze o práce či položky,

a) které nebyly výslovně uvedeny v cenové nabídce a

b) zároveň které zhotovitel nemohl, s ohledem na předmět díla, předané podklady a svou odbornost, ani předpokládat, či takové, které vzniknou dodatečně z pokynu objednatele či jím pověřené osoby

c) Pokud mezi smluvními stranami bude uzavřen dodatek k této smlouvě o dílo, jehož předmětem bude změna rozsahu předmětu díla, pak se smluvní strany dohodly, že nová cena díla sjednaná v tomto dodatku bude dohodnuta mezi smluvními stranami podle položkového rozpisu ceny uvedeného v cenové nabídce zhotovitele ze dne 10.01.2023 která je z tohoto důvodu přílohou č. 1 této smlouvy. Nová cena bude stanovena



dohodou vycházející z cen obvyklých. Jakékoliv vícepráce lze realizovat jen po předchozím písemném souhlasu objednatele, a to na základě dodatku k této smlouvě.

- 4.6. Jestliže zhotovitel zjistí v průběhu prací nové skutečnosti ovlivňující rozpočet, oznámí to bezodkladně písemně objednateli.
- 4.7. Cena dle této smlouvy může být zpřesněna nebo upravena jen dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem na základě vypracovaného tzv. změnového listu a dále podmínek stanovených touto smlouvou.
- 4.8. Bude-li objednatelem vyžadováno provedení prací, které nejsou obsaženy v položkovém rozpočtu (vícepráce), musí na tuto skutečnost zhotovitele upozornit před zahájením těchto prací. V tomto případě musí být dohodnuta nová cena před jejich zahájením a tyto vícepráce musí být písemně odsouhlaseny objednatelem.
- 4.9. Veškeré vícepráce, které zhotovitel provede nad rozsah předmětu této smlouvy po případném zpřesnění rozpočtu bez výzvy nebo souhlasu objednatele, které nejsou v souladu s touto smlouvou, hradí zhotovitel.
- 4.10. Výše DPH se bude řídit předpisy platnými v době realizace díla.

V.

Platební podmínky

- 5.1. Objednatel neposkytuje zhotoviteli zálohy na cenu plnění dle čl. 4.1. této smlouvy.
- 5.2. Cena za služby Provozní podpory bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně. Na cenu provozní podpory se přiměřeně použijí ujednání o platebních podmínkách ceny za dílo.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly na termínu splatnosti faktury 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli. Za den splnění povinnosti zaplatit cenu je považován den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
- 5.4. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., a obchodní listiny podle § 435 občanského zákoníku a musí být zaslána buď doporučeně na adresu objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo elektronicky na ePodatelna@bilina.cz. Faktura bude dále obsahovat **název projektu a registrační číslo projektu** uvedené v čl. I. odst. 1.2. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné údaje, kterými jsou číslo účtu, IČO, DIČ, adresa zhotovitele a objednatele, datum odeslání a datum splatnosti, číslo platebního dokladu, fakturovaná finanční částka, předmět platby a podpis oprávněného zástupce zhotovitele, označení názvu projektu a registrační číslo projektu v intencích čl. I. odst. 1.2., nebo bude-li chybět název projektu a registrační číslo projektu na zhotovitelem vystavené faktuře zcela, je objednatel oprávněn fakturu do data její smluvní splatnosti vrátit zhotoviteli. Zhotovitel je v takovém případě povinen fakturu stornovat nebo opravit. U opravené faktury běží nová lhůta splatnosti ode dne jejího doručení objednateli.
- 5.5. Faktura musí být zhotovitelem doručena objednateli nejdéle do 15 kalendářních dnů po převzetí díla objednavatelem.



VI.

Záruční podmínky, odpovědnost za vady

- 6.1. Zhotovitel zodpovídá za to, že předmět díla bude proveden v souladu s touto smlouvou, platnými českými normami a předpisy a požadavky objednatele, že technická řešení a navržená zařízení budou v souladu s požadovanými parametry, uvedenými v předaných podkladech.
- 6.2. Zhotovitel poskytuje na zhotovené dílo záruku v délce trvání **24 měsíců** (dále také jen „Záruční doba“). Záruka počíná běžet dnem protokolárního předání a převzetí poslední předávané části díla.
- 6.3. Objednatel se zavazuje, že případnou reklamaci vady díla uplatní bezodkladně po jejím zjištění písemnou formou a navrhne přiměřenou lhůtu k jejímu odstranění.
- 6.4. Zhotovitel se zavazuje začít s odstraňováním případných vad díla v nejkratším možném termínu, nejpozději do **3 kalendářních** dnů od uplatnění oprávněné reklamace objednatelem a vady odstranit v co nejkratším technicky možném termínu, tj. do 30 kalendářních dnů od uplatnění oprávněné reklamace objednatelem. Jestliže zhotovitel v této lhůtě vadu neodstraní, je objednatel oprávněn dát vadu na náklady zhotovitele odstranit.
- 6.5. Neodstraní-li zhotovitel reklamovanou vadu ve lhůtě, tak jak je výše ujednáno nebo pokud prohlásí, že vadu neuznává, má objednatel právo vadu nechat odstranit na náklady zhotovitele třetí osobou. Strany si pro takovýto případ tímto ujednávají, že postup odstranění vady a cenový rozpočet k jejímu odstranění bude stanoven znaleckým posudkem.
- 6.6. O odstranění reklamované vady sepíše objednatel protokol, ve kterém potvrdí odstranění vady nebo uvede důvody, pro které odmítá opravu převzít.
- 6.7. Objednatel má rovněž právo postupovat v uplatňování svých nároků vyplývajících z odpovědnosti za vady v záruční době vůči zhotoviteli dle ust. § 2107 Obč. zák.

VII.

Povinnosti zhotovitele

- 7.1. Zhotovitel bude dodržovat všeobecné podmínky bezpečnosti práce a požární ochrany.
- 7.2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat při provádění díla, které je předmětem této smlouvy, platné předpisy na úseku ochrany životního prostředí, a to zejména v souladu se zákonem č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů. Dále se zavazuje odpady vzniklé jeho činností řádně shromažďovat a průběžně předávat k využití nebo odstranění oprávněným osobám vše v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů. Doklady o tomto odstranění nebo využití odpadů na požádání předložit objednateli. S nebezpečnými chemickými látkami a chemickými přípravky se zhotovitel zavazuje nakládat v souladu se zákonem č. 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), ve znění pozdějších předpisů, a s látkami závadnými vodám se zavazuje nakládat v souladu se zákonem č. 254/2001 Sb., o vodách, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel bude při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí. Zavazuje se dodržovat všeobecně závazné směrnice, předpisy, technické normy a podmínky této smlouvy. Zhotovitel se bude řídit výchozími podklady objednatele, jeho pokyny, zápisy a dohodami oprávněných pracovníků smluvních stran a rozhodnutími a vyjádřeními dotčených orgánů státní správy.



- 7.3. Zhotovitel zaručuje, že inženýrské postupy, prostředky atd. používané pro zhotovení a provoz díla buď vlastní, nebo že je oprávněn je používat bez porušení práv třetích stran. Zhotovitel se zavazuje zprostit objednatele jakékoliv odpovědnosti a žalob vyplývajících z používání takovýchto postupů, projektů atd. ve spojení se zhotovením a provozem díla podle této smlouvy.
- 7.4. Zhotovitel se zavazuje provést za úhradu vícepráce, požadované objednatelem, jejichž nutnost vyplynula v průběhu prací a nejsou zahrnuty v položkovém rozpočtu.
- 7.5. Zhotovitel se zavazuje dodržovat při provádění díla, které je předmětem této smlouvy, platné předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to zejména zákoník práce a zák. 309/2006 Sb. v platném znění a předpisy související v platném znění. Zhotovitel si je vědom, že je plně odpovědný za bezpečnost a ochranu zdraví svých pracovníků. Zhotovitel se dále zavazuje, že jeho pracovníci a i jeho další případní zhotovitelé jsou proškoleni z právních a ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví ve smyslu ust. zákoníku práce týkajících se předmětu díla této smlouvy. Zhotovitel se dále zavazuje, že všichni jeho zaměstnaní cizí státní příslušníci, kteří pracují nebo budou na tomto díle pracovat, mají platné povolení k práci a pobytu v ČR. Zhotovitel se zavazuje spolupracovat s objednatelem při šetření vzniku pracovního úrazu zaměstnance zhotovitele, při kontrole prováděné státními nebo odborovými orgány.
- 7.6. Změna poddodavatele, pomocí kterého zhotovitel prokazoval v zadávacím řízení kvalifikace, je možná jen ve výjimečných případech se souhlasem objednatele. Nový poddodavatel musí splňovat kvalifikaci minimálně v rozsahu, v jakém byla prokázána v zadávacím řízení.

VIII.

Dokončení a předání díla

- 8.1. Provedením díla se rozumí úplné dodání dokončeného díla bez vad a nedodělků a současně řádné protokolární předání díla Objednateli na základě akceptačního řízení.
- 8.2. Předání se uskuteční fyzickým převzetím (u SW podpory předáním přístupových hesel a uživatelských manuálů, u dokumentace předáním papírové / elektronické verze příslušné dokumentace, u školení provedením příslušného školení v českém jazyce) Objednatelem. Předání díla bude oboustranně stvrzeno podpisem předávacího protokolu. Předávací protokol bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dílo se považuje za převzaté a předané okamžikem podpisu předávacího protokolu, v němž Objednatel prohlásí, že dílo přijímá.
- 8.3. Předávací protokol musí obsahovat předmět a charakteristiku předmětu díla, jakož i prohlášení Objednatele dle ust. § 2605 Obč. zák., že dílo přijímá poté, co byla předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Zhotovitel a druhý Objednatel. Každý stejnopis bude podepsán oběma stranami a má právní sílu originálu. Objednatel je oprávněn odmítnout dílo převzít, pokud se objeví jakékoliv vady a nedodělky včetně těch, které nebrání řádnému užívání díla.
- 8.4. Veškerá dokumentace projektu bude Zhotovitelem Objednateli předávána v originálech, a to jak ve formě listinných dokumentů, tak v elektronické editovatelné podobě. Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1 vyhotovení v elektronické formě ve standardních formátech (např. MS Office) používaných



Objednatelem na datovém nosiči a 1x v originále v papírové formě. Předána bude uživatelská dokumentace, administrátorská dokumentace, bezpečnostní dokumentace, provozní dokumentace, dokumentace popisující operace zpracování osobních údajů, popis integračních vazeb a další odpovídající podklady nebo dokumenty související s plněním a dodáním předmětu díla.

- 8.5. V případě, že se při přejímání předmětu díla Objednatelem prokáže, že je Zhotovitelem předáván předmět díla, který nese vady nebo nedodělky, není Objednatel povinen předávaný předmět díla převzít. Tato skutečnost bude uvedena v předávacím protokolu tak, že Objednatel prohlásí, že dílo nepřebírá a popíše vady a nedodělky, ve kterých spatřuje tento důvod. Zhotovitel se zavazuje odstranit vady a nedodělky zjištěné v rámci předání a převzetí díla jako celku, ať už bylo dílo převzato s vadami, či nikoliv, ve lhůtě 5 pracovních dnů od předání a převzetí díla, případně od podpisu protokolu, že Objednatel dílo nepřebírá.

IX.

Smluvní pokuty

- 9.1. V případě prodlení zhotovitele s řádným provedením a předáním díla v termínu dle této smlouvy, postihuje objednatel zhotovitele smluvní pokutou ve výši **0,5 %** z celkové ceny díla za každý den prodlení.
- 9.2. V případě prodlení zhotovitele se zahájením díla, postihuje objednatel zhotovitele smluvní pokutou ve výši **0,5 %** z celkové ceny díla za každý den prodlení.
- 9.3. V případě prodlení zhotovitele se zahájením odstraňování řádně reklamované vady během záruční doby, postihuje objednatel zhotovitele smluvní pokutou ve výši **0,5 %** z celkové ceny díla za každý den prodlení.
- 9.4. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury je objednatel povinen uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši **0,5 %** z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.5. V případě prodlení zhotovitele s doručením konečné faktury, postihuje objednatel zhotovitele smluvní pokutou ve výši **0,5 %** z celkové ceny díla za každý den prodlení.
- 9.6. Smluvní pokutou není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, kterou zhotovitel způsobil objednateli nesplněním svých povinností, ke kterým se zhotovitel zavázal v této smlouvě. Smluvní strany tímto, po vzájemné dohodě, vylučují použití ustanovení §2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 9.7. Smluvní pokuty jsou splatné do 10 dnů od doručení výzvy oprávněné strany k její úhradě. Objednatel je oprávněn zádržně použít při účtování smluvních pokut výše uvedených jednostranným zápočtem.

X.

Vyšší moc

- 10.1. Jakékoliv zpoždění nebo nedostatky v činnosti zhotovitele nebo objednatele nejsou neplněním závazku a nedávají důvod k jakýmkoliv požadavkům na náhradu škody, pokud je rozsah těchto zpoždění nebo nedostatků vyvolán příčinami vyšší moci, které zhotovitel nebo objednatel nemohou ovlivnit, zahrnujícími vyvlastnění nebo zabavení věcí, vyhovění jakémukoliv příkazu nebo žádosti vládních úřadů, válečné události, vzpoury nebo sabotáž nebo tím vzniklou škodu, požáry, povodně, výbuch, stávkový nebo jakékoliv další příčiny, ať již



stejného nebo jiného charakteru než výše uvedené, kterým při veškerém přiměřeném úsilí nemohou smluvní strany zabránit.

10.2. Zpoždění způsobená vyšší mocí prodlužují termín plnění závazků podle této smlouvy pro každou ze zúčastněných stran.

XI.

Zvláštní ujednání

- 11.1. Zhotovitel prohlašuje, že mu bylo uděleno oprávnění k provádění činností, které jsou předmětem této smlouvy. Zhotovitel neprodleně oznámí objednateli jakoukoli změnu, týkající se autorizovaných osob nebo živnostenského oprávnění zhotovitele.
- 11.2. Zhotovitel prohlašuje, že má sjednané pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou svou činností, a to v rozsahu této zakázky, případně v rozsahu potenciálního rizika, tak aby v případě způsobení škody byl schopen náhradu škod uhradit. Zhotovitel je povinen na žádost objednavatele prokázat doklad o uzavřeném pojištění a výšku sjednaného plnění.
- 11.3. V případě více jak desetidenního prodlení zhotovitele se splněním konečného termínu provádění díla, nebo pokud bude z jiných skutečností zjevné, že zhotovitel z důvodů na své straně dílo nedokončí ve sjednaném termínu, může objednatel od této smlouvy odstoupit.
- 11.4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit také tehdy, pokud zhotovitel provádí dílo v rozporu s touto smlouvou a nezjedná nápravu ani do 10 dnů poté, co k tomu byl objednatel vyzván.
- 11.5. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednavatele postoupit jakékoli pohledávky za objednatel vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
- 11.6. Zhotovitel prohlašuje a zavazuje se, že obchodní a technické informace, které mu byly svěřeny objednatel, a které nemají povahu obecně známých informací, nepřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu objednavatele a nepoužije tyto informace pro jiné účely než pro účely splnění závazků dle této smlouvy.

XII.

Práva k duševnímu vlastnictví

- 12.1. Zhotovitel uděluje podpisem této smlouvy oprávnění k užití počítačových programů (tj. software, který je předmětem plnění Zhotovitele (dále jen „Software“) Objednateli a jeho zaměstnancům a dalším osobám, které se podílejí na plnění úkolů Objednavatele, a to pouze na území České republiky, nevýhradně a v rozsahu potřebném k řádnému a nerušenému užívání Software k účelu sjednanému v této smlouvě, jinak k účelu obvyklému (dále též jen „Licence“). Toto oprávnění se vztahuje také na právní subjekty, které jsou zřízené nebo vlastněné Objednatel při dodržení licenčních podmínek Software.
- 12.2. Zhotovitel uděluje oprávnění k užití počítačových programů (tj. Software) dle odst. 12.1 této smlouvy na neomezenou dobu a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel a osoby uvedené v odst. 12.1 této smlouvy budou oprávněni vykonávat právo užití počítačových programů (tj. Software) i po zániku této smlouvy. Objednatel není povinen Licenci využít.
- 12.3. Zhotovitel poskytuje oprávnění k užití počítačových programů (tj. Software) v potřebném množstevním rozsahu pro řádné a úplné splnění této smlouvy.



- 12.4. Smluvní strany se dohodly, že Objednateli přísluší práva podle ustanovení § 66 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, v plném rozsahu, pokud mu touto smlouvou nejsou přiznána práva nad rozsah uvedený v citovaném ustanovení.
- 12.5. Zhotovitel nese odpovědnost za to, že veškeré počítačové programy (tj. Software a jeho součásti či složky) budou Zhotovitelem dodány v souladu s příslušnou smluvní a právní úpravou, zejména v souladu s aplikovatelnými licenčními ujednáními dodavatelů těchto počítačových programů, a že Objednatel a jeho zaměstnanci a další osoby, které se podílejí na plnění úkolů Objednatele, budou oprávněni užívat počítačové programy (tj. Software a jeho součásti či složky) dle této smlouvy v souladu s příslušnou smluvní a právní úpravou, zejména v souladu s aplikovatelnými licenčními ujednáními dodavatelů těchto počítačových programů a v souladu s autorským zákonem.
- 12.6. Cena za Licenci je součástí ceny díla dle odst. 4.1 této smlouvy.

XIII.

Sociální a environmentální odpovědnost

- 13.1. Objednatel požaduje, aby Zhotovitel a jeho poddodavatelé prováděli dílo v souladu s mezinárodními úmluvami týkajícími se organizace práce (ILO) přijatými Českou republikou.
- 13.2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat minimálně následující základní pracovní standardy:
- Úmluva č. 87 o svobodě sdružování a ochraně práva organizovat se
 - Úmluva č. 98 o právu organizovat se a kolektivně vyjednávat
 - Úmluva č. 29 o nucené práci
 - Úmluva č. 105 o odstranění nucené práce
 - Úmluva č. 138 o minimálním věku
 - Úmluva č. 182 o nejhorších formách dětské práce
 - Úmluva č. 100 o rovnosti v odměňování
 - Úmluva č. 111 o diskriminaci v zaměstnání a povolání
 - Úmluva č. 155 o bezpečnosti a zdraví pracovníků a pracovním prostředí
- 13.3. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směny, placené přesčasy), dále předpisů týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou prováděny Zhotovitelem či jeho poddodavatelem). Zhotovitel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou prováděny Zhotovitelem či jeho poddodavatelem), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ. Zhotovitel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění zakázky podílejí (a to bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Zhotovitelem či jeho poddodavatelem) budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy.
- 13.4. Zhotovitel a jeho poddodavatelé jsou odpovědní za zajištění toho, aby všichni zaměstnanci pracující na díle měli zákonné právo pracovat v České republice a že jejich zaměstnání bude v souladu se zákonem 262/2006 Sb., zákoník práce.



- 13.5. Zhotovitel a jeho poddodavatelé musí zajistit rovnost a spravedlivé a důstojné zacházení se všemi jejich zaměstnanci a spravedlivě oceňovat své zaměstnance. Diskriminace zaměstnanců jakéhokoli druhu je přísně zakázána.
- 13.6. Pokud se Objednatel dozví, že Zhotovitel nebo jeho poddodavatelé nesplňují výše uvedená nařízení, je Zhotovitel povinen tyto nedostatky napravit a dokončit plnění dle smlouvy v souladu s těmito požadavky. Jakékoli potenciální náklady spojené s touto povinností jsou nákladem Zhotovitele.
- 13.7. Dodavatel je povinen předkládat na konci každého čtvrtletí čestné prohlášení, že všechny platby svým poddodavatelům provedl řádně a včas. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit pravdivost poskytnutých informací u jednotlivých poddodavatelů.
- 13.8. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat dodržování povinností Zhotovitele dle odst. 16.3. tohoto článku Smlouvy, (a to i přímo u osob podílejících se na plnění zakázky), přičemž Zhotovitel je povinen tuto kontrolu umožnit, strpět a poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost k jejímu provedení.
- 13.9. Zhotovitel je povinen oznámit Objednateli, že vůči němu či jeho poddodavateli bylo orgánem veřejné moci (zejména Státním úřadem inspekce práce či oblastními inspektoráty, Krajskou hygienickou stanicí apod.) zahájeno řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání v odst. 16.3. tohoto článku Smlouvy, a k němuž došlo při plnění zakázky nebo v souvislosti s ním, a to nejpozději do 10 dnů od doručení oznámení o zahájení řízení. Součástí oznámení Zhotovitele bude též informace o datu doručení oznámení o zahájení řízení.
- 13.10. Zhotovitel je povinen předat Objednateli kopii pravomocného rozhodnutí, jímž se řízení ve věci dle předchozího odstavce tohoto článku končí, a to nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy rozhodnutí nabude právní moci. Současně s kopií pravomocného rozhodnutí Zhotovitel poskytne Objednateli informaci o datu nabytí právní moci rozhodnutí.
- 13.11. V případě, že Zhotovitel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle odst. 16.9. tohoto článku Smlouvy pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Zhotovitel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem.
- 13.12. Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
- 10.000,- Kč v případě, že Dodavatel bude v prodlení s plněním povinnosti oznámit Objednateli zahájení řízení a uvést datum jeho zahájení dle odst. 16.9. Smlouvy; a to vždy za každý jednotlivý případ porušení a i jen započatý den prodlení
 - 10.000,- Kč v případě, že Dodavatel bude v prodlení s plněním povinnosti předložit Objednateli kopii pravomocného rozhodnutí, jímž se řízení končí, a uvést datum právní moci, dle odst. 16.10. Smlouvy; a to vždy za každý jednotlivý případ porušení a i jen započatý den prodlení.
- 13.13. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud Zhotovitel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle odst. 16. 9. Smlouvy.



- 13.14. Zhotovitel se zavazuje v maximální možné míře při provádění díla dodržovat principy sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací. Zhotovitel se v tomto smyslu zavazuje dodržovat veškeré pracovněprávní předpisy, předpisy týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, jakož i předpisy související s ochranou životního prostředí.

XIV.

Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem připojení podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v informačním systému registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Tato smlouva bude v plném rozsahu uveřejněna v informačním systému registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 14.2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou ve formě písemných dodatků k ní. Pro účely tohoto ustanovení se za písemnou formu nepovažuje komunikace prostřednictvím e-mailu nebo jiných elektronických zpráv.
- 14.3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel i zhotovitel obdrží po jednom výtisku.
- 14.4. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 14.5. Pokud by některé z ustanovení této smlouvy bylo nebo se stalo neúčinným nebo neproveditelným, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit neúčinné nebo neproveditelné ustanovení takovým, které se podle smyslu a účelu nejvíce blíží hospodářskému účelu neúčinného nebo neproveditelného ustanovení.
- 14.6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle a nikoliv v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Účastníci smlouvy si tuto smlouvu přečetli, je jim znám její obsah a souhlasí s ním, což stvrzují vlastnoručními podpisy.
- 14.7. Účastníci smlouvy se dohodli, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu i informacím.
- 14.8. Svým podpisem souhlasí zhotovitel se zveřejněním smlouvy na internetových stránkách objednatele a zároveň bere na vědomí, že znění smlouvy, včetně příloh podléhá zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
- 14.9. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené městem Bílina, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení smlouvy a datum jejího uzavření.
- 14.10. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- 14.11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
- příloha č. 1 – položkový rozpočet
 - příloha č. 2 – technická specifikace
 - příloha č. 3 – seznam poddodavatelů
- 14.12. Tato smlouva byla schválena Radou města Bílina dne 17.01.2023 č. usnesení 32.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

V Bílině dne
město Bílina

V Plzni dne
Happy Robots s.r.o.

Mgr. Zuzana Schwarz Bařtipánová
starostka města

Ing. Václav Löffelmann
jednatel



Rozpočet

Název akce: Pořízení nástroje pro zajištění efektivní komunikace s osobami se zdravotním postižením (chatbot) – město Bílina

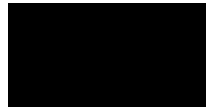
Lokalita: Bílina

Číslo položky	Stručný popis	MJ	Množství	Cena za MJ (Kč)	Cena celkem (Kč)
1	Dodávka a implementace SW řešení	kpl	1	388 200 Kč	388 200 Kč
2	Školení	h	6	2 400 Kč	14 400 Kč
3	Provozní podpora	měs.	12	12 000 Kč	144 000 Kč
Cena celkem bez DPH					546 600 Kč
DPH celkem (21 %)					114 786 Kč
Cena celkem včetně DPH					661 386 Kč

Dne: 10.1.2023

Podpis oprávněné osoby:

Za Happy Robots, Václav Löffelmann, jednatel



Razítko (pokud jej vlastní):



Technický popis řešení

Akce: Pořízení nástroje pro zajištění efektivní komunikace s osobami se zdravotním postižením (chatbot) – město Bílina

V rámci této aktivity bude pořízen softwarový nástroj umožňující automatickou komunikaci s občanem (chatbot).

Chatbot umožní zpřístupnit dálkově poskytované informace a přístupnost audio/video obsahu osobám se sluchovým či zrakovým postižením. Tento nástroj by měl pracovat co nejvíce automaticky (bezobslužně) a doplňovat nebo převádět stávající a nové informace pro hendikepované občany.

Chatbot bude fungovat ve formě pop-up chatovacího okna na níže uvedených webových stránkách zadavatele. Bude fungovat stále i při zvýšené návštěvnosti a počtu konverzací. Poskytne klientům města aktuální informace, a to non-stop. Bude v podstatě robotickým operátorem, který bude reagovat na všechny položené dotazy klientů města. V rámci „chatu“ bude reagovat na celá souvětí a vybere správnou odpověď bez emocionálního zkreslení. Chatbotu tak bude zodpovídat dotazy klientů, zjišťovat a analyzovat potřeby klientů úřadu a umět efektivně reagovat personalizovanou nabídkou služeb či kontaktů na příslušné pracovníky úřadu. Chatbot bude mít zároveň rozšířené funkcionality pro handicapované občany, bude umožňovat komunikaci se zrakově a sluchově postiženými občany.

Funkční požadavky

- SW chatbot bude fungovat na technologii natural language processing
- modulární řešení chatbota s možností budoucího rozšíření
- chatbot bude mít vlastní administraci, která umožní nastavovat znalostní databázi chatbota, vkládat a měnit dotazy pro učení chatbota a systémové texty chatbota
- chatbot bude reportovat úspěšnost vyhodnocení dotazů (e-mailem, v administraci)
- integrace chatbota na současné webové stránky zadavatele:
 - <https://portal.bilina.cz>
 - <https://www.bezpecnabilina.cz>
 - <https://www.bilina.cz>
 - <https://www.icbilina.cz>
 - <https://www.kcbilina.cz>
- optimalizace pro mobilní zařízení (responzivní zobrazení)
- zajištění infrastruktury dodavatele pro chatbota o následujících parametrech:
 - dostupnost chatbota 95 % času,
 - zatížitelnost min. 40 tazatelů zároveň
 - míra úspěšnosti porozumění dotazům min. 75 %
- nezávislost chatbota na použitém operačním systému a podpora majoritních využívaných prohlížečů na trhu ČR v aktuální verzi podporované výrobcem
- chatbot bude rozpoznávat kontext a smysl věty
- chatbot bude komunikovat v českém jazyce, bude podporovat rozpoznávání vět v českém jazyce
- poskytnutí licence na hotové řešení
- poskytnutí licence pro práci nejméně 1 administrátora s možností nastavení zástupu a pro min. 250 uživatelů využívající v daném měsíci veřejně dostupné služby chatbota



Chatbot bude uživatele navigovat zejména k níže uvedeným hlavním agendám, dále rozložených na konkrétní situace a každá situace na další části. Jednotlivé situace navíc mohou mít své odlišnosti a nabízet uživateli jiné možnosti.

Implementace bude zajištěna pro tyto základní agendy (<https://portal.bilina.cz/LifeSituation>) popsané na webu města:

- **Bydlení**
 - Nakládání s nebezpečnými odpady
 - Kácení dřevin ohrožujících život a majetek
 - Připojení nemovitosti na pozemní komunikaci (zřízení sjezdu)
- **Cestování**
 - Vydání cestovního dokladu – Cestovní pas
- **Doprava**
 - Odevzdání řidičského průkazu a mezinárodního řidičského průkazu
 - Povolení k umístění pevné překážky na pozemní komunikaci
 - Registrace vozidel – Žádost o zápis změn údajů v registru silničních vozidel
 - Schválení technické způsobilosti dovezených vozů
 - Udělení (rozšíření) řidičského oprávnění
 - Uzavírka pozemní komunikace – Omezení provozu na pozemní komunikaci
 - Vydání mezinárodního řidičského průkazu
 - Vydání průkazu profesní způsobilosti řidiče
 - Vyřazení silničního vozidla z provozu – vyřazení vozidla z registru silničních vozidel
 - Zápis silničního vozidla do registru silničních vozidel – ojeté silniční vozidlo, dovezené z jiného členského státu Evropské unie
 - Změna údajů v řidičském průkazu
- **Finance**
 - Nedoplatky v insolvenčním řízení
 - Poplatek z pobytu
 - Poplatek za odpad
 - Poplatek ze psů
 - Poplatek ze vstupného
 - Srážky ze mzdy
 - Vyrozumění o nedoplatku
 - Zablokovaný účet
- **Občan a stát**
 - Hlášení trvalého pobytu – Změna trvalého pobytu
 - Institut zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění
 - Trvalý pobyt – Hlášení trvalého pobytu
 - Trvalý pobyt – Ukončení trvalého pobytu
 - Vydání občanského průkazu
 - Ztráty a nálezy
- **Rodina**
 - Náhradní rodinná péče
 - Opatrovnictví
 - Opisy matričních dokladů
 - Sociální práce



- Terénní práce
- Úmrtí
- Uzavření manželství
- Změna jména a příjmení
- Zaměstnání
 - Živnost – Zemědělský podnikatel
 - Živnost – Živnostenský podnikatel

Požadavky na přístupnost chatbota

- chatbot bude navržen v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb. zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací
- chatbot bude mít optimalizovanou strukturu pro dotazování handicapovaných uživatelů
- chatbot bude obsahovat režim pro slabozraké uživatele
- chatbot bude obsahovat režim pro nevidomé uživatele vč. zvukového výstupu přes tzv. voice technology

Implementace, školení, dokumentace, podpora

- instalace a konfigurace pořizovaného SW
- předání dokumentace
- zaškolení 3 uživatelů v rozsahu 6 hodin v místě sídla zadavatele
- technická podpora pomocí e-mailu a telefonu



Čestné prohlášení účastníka k poddodavatelům

Název veřejné zakázky: Pořízení nástroje pro zajištění efektivní komunikace s osobami se zdravotním postižením (chatbot) – město Bílina

systémové číslo:

Účastník: Happy Robots s.r.o.
sídlo: Lochotínská 11, Plzeň 301 00
IČ: 09182551
statutární orgán (jméno, funkce): Václav Löffelmann, jednatel

Účastník tímto prohlašuje, že:

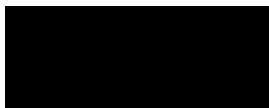
- bude provádět veřejnou zakázku pouze vlastními kapacitami (**účastník níže uvedenou tabulku proškrtně**),
- na výše uvedené zakázce bude v případě, že se stane vybraným dodavatelem, spolupracovat s poddodavateli uvedenými v tabulce:

Obchodní jméno a sídlo poddodavatele	IČ	Činnost na díle	% podíl na díle

(Účastník může přidat libovolný počet řádků)

V průběhu realizace zakázky je zhotovitel povinen v případě jakýchkoliv změn požádat o doplnění, případně o změnu poddodavatelů uvedených v této tabulce.

Podpis: Václav Löffelmann



Datum: 10.1.2023