

SMLOUVA O DODÁNÍ SYSTÉMU AUTOMATIZOVANÉ INFORMAČNÍ PODPORY A O POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB

evid. č. ČSÚ: **010-2023-S**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany:

Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem: Na padesátém 81, Praha 10, PSČ 100 82
IČO: 000 25 593
zastoupena: Ing. Petrou Kuncovou, ředitelkou odboru informačních služeb
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxx
(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

Born Digital s.r.o.

se sídlem: Eberlova 1483/3, Stodůlky, 155 00 Praha 5 IČO: 08226466
DIČ: CZ 08226466
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn.: C 315049
zastoupena: Zenon Sliwka
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxxxxxx
(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(objednatel a dodavatel společně dále též jen „smluvní strany“)

v souladu s ust. § 1746 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto

smlouvu o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb:

Preambule

Tato smlouva se mezi výše uvedenými smluvními stranami uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Automatizovaná informační podpora (chatbot)“ zadávanou objednatelem jako veřejným zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) pod interním evidenčním číslem VZ 088/2022 (dále jen „veřejná zakázka“), v němž byla nabídka dodavatele vybrána jako nejvýhodnější.

Článek I Úvodní ustanovení

1. Účelem této smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran při realizaci a zajištění provozu systému automatizované informační podpory (Chatbot) poskytované jako služba „Software as a Service“ s umístěním uživatelské části systému v prostředí objednatele a při poskytování dalších souvisejících služeb.
2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k veřejné zakázce, a to zadávací dokumentace včetně všech příloh vztahujících se k předmětu této smlouvy a nabídka dodavatele k veřejné zakázce.
3. Dodavatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil s kompletní zadávací dokumentací veřejné zakázky, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že bude plnění na základě této smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, se svou nabídkou a se všemi požadavky vyplývajícími z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují anebo s ním souvisí.
4. Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné pro jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro realizaci této smlouvy za dohodnutou maximální smluvní cenu, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.
5. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky plynoucí z této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a s veškerými zadávacími podmínkami veřejné zakázky. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění je prosto práv třetích osob (není-li ve smlouvě stanoveno jinak) a že plněním této smlouvy neporušuje autorská nebo průmyslová práva třetích osob nebo jiná obdobná práva třetích osob. Pokud by toto prohlášení dodavatele neodpovídalo skutečnosti, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli náhradu škody, která mu vznikla porušením práv třetích osob a uplatňováním jejich nároků s tím spojených, v plné výši.
6. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel ve svém prostředí provozuje významné informační systémy dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“), vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), (dále jen „vyhláška o kybernetické bezpečnosti“), a že data zpracovávaná v informačních systémech, do kterých bude chatbot integrován, jsou klasifikována z hlediska integrity a dostupnosti stupněm „vysoká“ dle klasifikace uvedené v příloze č. 1 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
7. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je vázán zákazem poskytovat plnění podléhající mezinárodním sankcím.

Článek II

Předmět smlouvy

1. Dodavatel se tímto zavazuje:

A. pro objednatele vytvořit a zajistit provoz systému automatizované informační podpory poskytované jako služba „Software as a Service“ (dále jen „SaaS“) s umístěním uživatelské části systému v prostředí objednatele „On Premise“ (dále jen „**Chatbot**“), přičemž dodavatel se zavazuje:

- A1. provést vstupní analýzu a navrhnout plně automatizovaný systém Chatbot schopný obsloužit řádově stovky uživatelů denně a provozovaného formou služby SaaS s tím, že uživatelská část bude umístěna v prostředí objednatele „On Premise“; systém musí být schopen dynamicky načítat do textu odpovědí hodnoty (aktuální statistické údaje) z externího zdroje, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy; návrh řešení bude rovněž obsahovat testovací scénáře k akceptačnímu řízení ve vztahu k předmětům akceptace dle článku VI část A odst. 1. této smlouvy (dále jen „**návrh řešení Chatbot**“), dále plně funkční Chatbot vytvořit, implementovat, provést migraci a adaptaci znalostní báze stávajícího systému Chatbot ČSÚ, uvést nově vytvořený Chatbot do pilotního provozu a provést testování Chatbot, do Chatbot doplnit funkcionalitu dynamického načítání externích hodnot, provést školení pověřených zaměstnanců objednatele, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy a v souladu s objednatelem akceptovaným návrhem řešení Chatbot (dále jen „**vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu**“) a dále Chatbot dokončit a spustit Chatbot v plném provozu, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**dokončení Chatbot a spuštění plného provozu**“), všechny činnosti uvedené v tomto odstavci, tj. realizace návrhu řešení Chatbot, vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu a dokončení Chatbot a spuštění plného provozu jsou dále ve smlouvě souhrnně nazvány „**realizace Chatbot**“, a
- A2. zajistit podporu provozu Chatbot s definovaným objemem provozu, úrovní pokrytí služby a její garantovanou dostupností, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A2, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**podpora provozu Chatbot**“);

B. pro objednatele realizovat další činnosti a poskytovat další služby na výzvu objednatele, a to:

- B1 provést vstupní analýzu a navrhnout řešení rozšíření základní služby Chatbot o možnost přechodu na konverzaci s operátorem (dále jen „**Livechat**“); součástí řešení je komunikační rozhraní disponující funkcionalitami řízení fronty požadavků a po ukončení konverzace dobrovolná nabídka vyjádření spokojenosti, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**návrh řešení Livechat**“), dále plně funkční Livechat vytvořit, implementovat, uvést nově vytvořený Livechat do pilotního provozu a provést testování Livechat, provést školení pověřených zaměstnanců objednatele k Livechat, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy a v souladu s objednatelem akceptovaným návrhem řešení Livechat (dále jen „**vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu**“), a dále Livechat dokončit a spustit Livechat v plném provozu, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**dokončení Livechat a spuštění plného provozu**“), všechny činnosti uvedené v tomto odstavci, tj. realizace návrhu řešení Livechat, vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat a spuštění plného provozu jsou dále ve smlouvě souhrnně nazvány „**realizace Livechat**“, a

B2. zajistit rozšíření podpory provozu s definovanou úrovní pokrytí služby a její garantovanou dostupností o podporu komunikačního rozhraní pro konverzaci s operátorem, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B2, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**podpora provozu Livechat**“);

B3. zajistit jednorázové navýšení dostupnosti služby Chatbot v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň dostupnosti služby Chatbot**“)/ zajistit jednorázové navýšení dostupnosti služby Livechat v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat**“)/ zajistit jednorázové navýšení pokrytí a reakční doby technické podpory služby Chatbot v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot**“)/ zajistit jednorázové navýšení pokrytí a reakční doby technické podpory služby Livechat v aktuální konfiguraci, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat**“);

B4. poskytovat na výzvu objednatele expertní a konzultační služby související se službami a činnostmi uvedenými v tomto odstavci článku I této smlouvy; jednotkou poskytnutí těchto služeb je 1 člověkodenní (8 hodin práce) (dále jen „**konzultační služby**“).

2. Všechny činnosti a služby popsané v odstavci 1. článku II této smlouvy jsou dále ve smlouvě označeny také jen jako „**předmět plnění**“ a dodavatel je povinen všechny činnosti a služby uvedené v odstavci 1. článku II smlouvy poskytovat v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy a zároveň služby a činnosti uvedené v části B. odstavce 1. článku II této smlouvy poskytovat v souladu s výzvami objednatele; služby a činnosti uvedené v části B. odstavce 1. článku II této smlouvy jsou dále v textu označeny také jen jako „**služby na výzvu**“.
3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit dodavateli za řádně poskytnutý předmět plnění sjednanou cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.

Článek III

Místa a termíny předmětu plnění, výzvy k poskytnutí služeb na výzvu

1. Místem plnění podle této smlouvy, jde-li o prezentaci a předání předmětu plnění k akceptaci, jednání a konzultací s objednatelem a provedení školení určených pracovníků objednatele, se rozumí sídlo objednatele. Jde-li o ostatní činnosti, u kterých to vyplývá z jejich povahy, neuvedené v předchozí větě, je místem plnění sídlo dodavatele, popř. mohou být prováděny dálkovým přístupem.
2. Dodavatel se zavazuje realizovat Chatbot, tj. dokončit návrh řešení Chatbot, dokončit vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu a provést dokončení Chatbot a spuštění plného provozu, v souladu s termíny uvedenými v harmonogramu realizace, který je obsažen v oddílu 3 Přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „harmonogram“).

3. Dodavatel se zavazuje objednateli poskytovat služby podpory provozu Chatbot počínaje dnem akceptace dokončení Chatbot a spuštění plného provozu objednatelem bez výhrad, a to za podmínek uvedených části A2, oddílu 2 přílohy č. 1 této smlouvy, bez nutnosti činit výzvy.
4. Dodavatel se zavazuje pro objednatele realizovat a objednateli poskytovat tyto činnosti a služby vždy pouze na základě písemné výzvy objednatele:
 - realizaci Livechat, tj. návrh řešení Livechat, vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat a spuštění plného provozu;
 - podporu provozu Livechat
 - vyšší úroveň dostupnosti služby Chatbot
 - vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat
 - vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot
 - vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat
 - konzultační služby

Objednatel zašle dodavateli požadavek na poskytování uvedených služeb na výzvu elektronickou cestou na e-mail dodavatele daniel.strejca@borndigital.ai s tím, že výzva objednatele k poskytování služeb na výzvu musí vždy obsahovat alespoň:

- a) identifikační údaje objednatele;
- b) specifikaci činností nebo služeb, které mají být na základě výzvy realizovány, resp. poskytovány;
- c) termín, do kdy mají být činnosti realizovány nebo služby poskytnuty, resp. dobu, po kterou mají být služby poskytovány; termíny pro realizaci Livechat budou stanoveny v souladu s harmonogramem obsaženým v oddílu 3 Přílohy č. 1 této smlouvy;
- d) specifikaci dokumentů, které má dodavatel objednateli předložit k akceptaci, resp. spolu se zprávou o poskytování služeb, dle článku VI této smlouvy;
- e) cenu za služby na výzvu stanovenou v souladu s článkem IV odst. 1. této smlouvy ve spojení s článkem V této smlouvy;
- f) podpis oprávněného zástupce objednatele ve věcech smluvních.

Dodavatel není oprávněn objednateli poskytovat služby na výzvu bez předchozí výzvy objednatele. Dodavatel je povinen písemnou formou potvrdit výzvu e-mailem oprávněnému zástupci objednatele ve věcech smluvních nejpozději do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů ode dne jejího doručení. Potvrzení výzvy znamená, že dodavatel akceptuje požadavky objednatele uvedené ve výzvě a že je podmínkami uvedenými ve výzvě vázán. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že pokud dodavatel objednateli nepotvrdí výzvu ve lhůtě pro potvrzení výzvy stanovené ve výzvě, resp. pokud se dodavatel k výzvě objednatele ve stanovené lhůtě vůbec nevyjádří, považuje se výzva za potvrzenou dnem uplynutí lhůty pro potvrzení výzvy. Smluvní strany výslovně sjednávají, že služby na výzvu nepředstavují plnění na základě samostatných smluv, ale dílčí plnění při realizaci této smlouvy. Smlouva současně nezakládá povinnost objednatele činit výzvy k plnění.

Článek IV Cena předmětu plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli:
 - a) **za realizaci Chatbot**, tj. za návrh řešení Chatbot, vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu a dokončení Chatbot a spuštění plného provozu, cenu bez DPH ve výši stanovené

v řádku „Celková cena za základní služby – A1 (realizace Chatbot“), sloupec „Cena v Kč bez DPH“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy;

- b) **za poskytování podpory provozu Chatbot** cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Podpora provozu Chatbot za jedno čtvrtletí (3 měsíce)“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy za jedno čtvrtletí poskytování podpory provozu Chatbot;
 - c) **za realizaci Livechat**, tj. za návrh řešení Livechat, vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat a spuštění plného provozu, cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Celková cena za realizaci Livechat“, sloupec „Cena v Kč bez DPH“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy;
 - d) **za poskytování podpory provozu Livechat** cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Rozšíření podpory provozu o Livechat za jedno čtvrtletí (3 měsíce)“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy za jedno čtvrtletí poskytování podpory provozu Livechat;
 - e) **za poskytnutí vyšší úrovně technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření dostupnosti služby na 99 %** cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Rozšíření dostupnosti služeb podpory (vč. Livechat) na 99 %“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy za měsíc poskytnutí vyšší úrovně technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření dostupnosti služby na 99 %; cena za poskytnutí vyšší úrovně technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření dostupnosti služby na 99 % zůstává stejná bez ohledu na skutečnost, zda zahrnuje Livechat či nikoliv;
 - f) **za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření technické podpory na 10x7 FIX 4 hod.** cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Rozšíření technické podpory 10x7 FIX 4 hod. (vč. Livechat)“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy za měsíc poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření technické podpory na 10x7 FIX 4 hod.; cena za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován), spočívající v rozšíření technické podpory na 10x7 FIX 4 hod. zůstává stejná bez ohledu na skutečnost, zda zahrnuje Livechat či nikoliv;
 - g) **za poskytování konzultačních služeb** cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Expertní a konzultační služby“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v příloze č. 2 této smlouvy za jeden člověkodenní (MD) poskytování konzultačních služeb.
2. Pokud se další text týká podmínek vyúčtování ceny za činnosti a služby uvedené v odst. 1 tohoto článku, uvádí se také jen „cena předmětu plnění“.
 3. K ceně předmětu plnění bude připočtena DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
 4. Cena předmětu plnění je sjednána jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady na poskytování plnění podle této smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, veškerých nákladů na zaměstnance, a to včetně mzdy, dopravy, povinných odvodů, nákladů za práce přesčas, za noční práci či za práci ve svátek, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky nebo v této

smlouvě, ale dodavatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování plnění podle této smlouvy.

5. Dodavatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření smlouvy.

Článek V

Platební podmínky

1. Cena za realizaci Chatbot bude uhrazena dodavateli na základě daňového dokladu – faktury, kterou je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve v den, kdy dojde k akceptaci dokončení Chatbot a spuštění plného provozu bez výhrad podle článku VI části A odst. 6) písm. a) této smlouvy. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie akceptačního protokolu.
2. Cena za realizaci Livechat (bude-li k realizaci Livechat dodavatel objednatelem vyzván) bude uhrazena dodavateli na základě daňového dokladu – faktury, kterou je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve v den, kdy dojde k akceptaci dokončení Livechat a spuštění plného provozu bez výhrad podle článku VI části A odst. 6) písm. a) této smlouvy. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie akceptačního protokolu.
3. Cenu za poskytování podpory provozu Chatbot bude hradit objednatel dodavateli čtvrtletně, a to vždy za každé ukončené kalendářní čtvrtletí zpětně, přičemž dodavatel provede vyúčtování ceny služeb vždy k poslednímu dni daného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly účtované služby poskytovány. Smluvní strany tímto sjednávají, že v případě, že dojde k započetí/ukončení poskytování služeb v průběhu kalendářního čtvrtletí nebo pokud budou služby poskytovány jen část kalendářního čtvrtletí, bude cena za podporu provozu Chatbot za příslušné kalendářní čtvrtletí poměrně snížena o částku odpovídající ceně za podporu provozu Chatbot za dny v kalendářním čtvrtletí, po které tyto služby nebyly dodavatelem poskytovány. Dodavatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu vždy nejdříve v den následující po schválení zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot objednatelem; fakturace musí vždy odpovídat zjištěním uvedeným v objednatel schválené zprávě o poskytování služeb podpory provozu Chatbot; v případě nedodržení některé z povinností dodavatele, které zakládá nárok na smluvní pokutu dle článku VIII této smlouvy, bude cena za služby podpory provozu Chatbot za příslušné kalendářní čtvrtletí snížena o částku odpovídající vypočtené smluvní pokutě. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot za příslušné kalendářní čtvrtletí.
4. Cenu za poskytování podpory provozu Livechat (bude-li k poskytování služeb podpory provozu Livechat dodavatel objednatelem vyzván) bude hradit objednatel dodavateli čtvrtletně, a to za podmínek uvedených v odst. 3. tohoto článku smlouvy, přičemž fakturace musí vždy odpovídat zjištěním uvedeným v objednatel schválené zprávě o poskytování služeb podpory provozu Livechat. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb podpory provozu Livechat. za příslušné kalendářní čtvrtletí.
5. Cenu za vyšší úroveň dostupnosti služby Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován)/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován) (bude-li k jejich poskytování dodavatel objednatelem vyzván) bude hradit objednatel dodavateli vždy za období uvedené ve výzvě zpětně, přičemž dodavatel provede vyúčtování ceny služeb vždy k poslednímu dni příslušného období dle výzvy, ve kterém byly účtované služby poskytovány. Smluvní strany tímto sjednávají, že v případě, že dojde k započetí/ukončení poskytování uvedených služeb v průběhu kalendářního měsíce nebo pokud budou uvedené služby poskytovány jen část kalendářního měsíce, bude cena za uvedené služby a za příslušný kalendářní měsíc poměrně snížena o částku odpovídající ceně za služby za dny v kalendářním měsíci, po které příslušné služby nebyly dodavatelem poskytovány. Dodavatel je oprávněn vystavit daňový doklad

- fakturu vždy nejdříve v den následující po schválení zprávy o poskytování služeb na výzvu objednatel; fakturace musí vždy odpovídat zjištěním uvedeným v objednávce schválené zprávě o poskytování služeb na výzvu; v případě nedodržení některé z povinností dodavatele, které zakládá nárok na smluvní pokutu dle článku VIII této smlouvy, bude cena za příslušné služby za příslušný kalendářní měsíc snížena o částku odpovídající vypočtené smluvní pokutě. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb na výzvu za příslušné období.
6. Cena za konzultační služby (bude-li k jejich poskytování dodavatel objednatel vyzván) bude stanovena na základě počtu člověkodnů vykázaných ve zprávě o poskytování konzultačních služeb na výzvu předané objednateli v souladu s částí D článku VI této smlouvy a v souladu s cenou za konzultační služby za jeden člověkoden stanovenou v článku IV odst. 1. písm. g) této smlouvy. Cenu za konzultační služby bude objednatel dodavateli hradit na základě daňových dokladů – faktur, které je dodavatel oprávněn vystavit vždy nejdříve v den následující po schválení zprávy o poskytování služeb na výzvu; fakturace musí vždy odpovídat skutečnostem uvedeným v objednávce schválené zprávě o poskytování služeb na výzvu; v případě nedodržení některé z povinností dodavatele, které zakládá nárok na smluvní pokutu dle článku VIII této smlouvy, bude cena za konzultační služby snížena o částku odpovídající vypočtené smluvní pokutě. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování konzultačních služeb na výzvu.
 7. Vyúčtování ceny předmětu plnění provede dodavatel daňovým dokladem – fakturou, která musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti podle zvláštních právních předpisů, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňový doklad – faktura dodavatele obsahovat evidenční číslo objednatele této smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1 občanského zákoníku. Přílohou faktury bude vždy buďto akceptační protokol nebo zpráva o poskytování služeb, a to vždy s ohledem na předmět akceptace, jehož cena je předmětem fakturace.
 8. Lhůta splatnosti ceny předmětu plnění činí 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, resp. v případě faktury vystavené v lednu nebo prosinci kalendářního roku 30 (slovy: třicet) dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury se všemi náležitostmi podle předchozího odstavce objednateli. Dodavatel se zavazuje daňové doklady objednateli přednostně zasílat v elektronické podobě (tzv. e-faktura) ve formátu isdoc/isdocx (Information System Document) verze 5.2 a vyšší do datové schránky ČSÚ, ID DS: 2gfaasy, nebo na adresu elektronické podatelny ČSÚ podatelna@czso.cz, přičemž na uvedené adresy je dále možné zasílat e-fakturu odpovídající evropské normě pro elektronickou fakturaci EN 16931-1:2017 nebo ve formátech stanovených Evropskou směrnicí 2014/55/EU. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, platí stejná lhůta splatnosti (jako lhůta splatnosti ceny předmětu plnění) i pro placení jiných plateb podle této smlouvy (úroky z prodlení, náhrada škody apod.)
 9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která je vystavena v rozporu s touto smlouvou, která obsahuje cenu předmětu plnění vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo která obsahuje chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny předmětu plnění začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

Článek VI **Akceptace předmětu plnění**

- A. Akceptace realizace Chatbot, tj. akceptace návrhu řešení Chatbot, vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu a dokončení Chatbot a spuštění plného provozu/ Akceptace realizace Livechat, tj. akceptace návrhu řešení Livechat, vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat a spuštění plného provozu**

1. Smluvní strany tímto sjednávají, že předmětem akceptace jsou následující výstupy dodavatele:
 - a) návrh řešení Chatbot,
 - b) vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu a
 - c) dokončení Chatbot a spuštění plného provozu(každý z výstupů uvedených v tomto odstavci jednotlivě dále také jen „**předmět akceptace**“).
2. Předmět akceptace se považuje za řádně provedený akceptací předmětu akceptace bez výhrad (podle odst. 6. písm. a) tohoto článku smlouvy) objednatelem v akceptačním protokolu, a to za předpokladu, že předmět akceptace byl dodavatelem dokončen a objednateli dodán v termínu stanoveném v článku III odst. 2. této smlouvy.
3. Dodavatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol a veškerou dokumentaci k předmětu akceptace potřebnou k doložení rozsahu a kvality předmětu akceptace (dále jen „dokumentace k akceptaci“), přičemž shora uvedenou dokumentaci k akceptaci, vč. akceptačního protokolu, se dodavatel zavazuje objednateli doložit v den dodání předmětu akceptace objednateli. Předložením akceptačního protokolu spolu s dokumentací k akceptaci dodavatelem objednateli je zahájeno akceptační řízení.
4. Smluvní strany sjednávají, že ihned po zahájení akceptačního řízení ve vztahu k dokončení Chatbot a spuštění provozu bude provedeno testování Chatbot objednatelem za součinnosti dodavatele, přičemž parametry tohoto testování jsou obsaženy v testovacích scénářích k akceptaci obsažených v návrhu řešení Chatbot.
5. Objednatel se zavazuje informovat dodavatele, resp. jeho kontaktní osoby e-mailem s nejméně dvoudenním předstihem o případném termínu jednání k projednání akceptace předmětu akceptace, to vše v případě, že předmět akceptace objednatel neakceptuje bez výhrad podle odst. 6. písm. a) části A tohoto článku smlouvy ihned.
6. Výsledkem akceptačního řízení mohou být tyto 3 stavy:
 - a) Akceptováno bez výhrad: Neshledá-li objednatel v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci žádné vady ani nedodělky (vady anebo nedodělky předmětu akceptace nebo dokumentace k akceptaci společně dále jen „vady“), uvede do akceptačního protokolu, že předmět akceptace akceptuje bez výhrad a akceptační protokol potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran svými podpisy;
 - b) Akceptováno s výhradami: V případě, že objednatel shledá v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci nezávažné, lehce odstranitelné vady, které nebrání provozu Chatbot, stanoví objednatel po konzultaci s dodavatelem závazný termín jejich odstranění. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, činí lhůta pro odstranění zjištěných vad 7 (slovy: sedm) pracovních dní. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že předmět akceptace akceptuje s výhradami a uvede termín pro odstranění vad. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek;
 - c) Neakceptováno: Shledá-li objednatel v předmětu akceptace nebo v dokumentaci k akceptaci závažné vady, které brání provozu Chatbot, stanoví objednatel po konzultaci s dodavatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění s tím, že po dobu od sjednaného termínu pro dodání předmětu akceptace dle článku III odst. 2. této smlouvy až do úplného odstranění všech vytčených závažných vad bude dodavatel v prodlení s dodáním předmětu akceptace. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, činí lhůta pro odstranění zjištěných vad 10 (slovy: deset) pracovních dní. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že předmětu akceptace neakceptuje a uvede seznam vad. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační

protokol svými podpisy. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

7. Nezúčastní-li se dodavatel jednání s objednatelem k projednání akceptace anebo odmítne-li podepsat akceptační protokol, má se za to, že se skutečnostmi v něm uvedenými souhlasí.
8. Smluvní strany tímto sjednávají, že akceptační protokol bude obsahovat alespoň tyto náležitosti:
 - a) označení smluvních stran;
 - b) datum a místo projednání akceptace;
 - c) označení předmětu plnění, který je předmětem akceptace;
 - d) závěr akceptačního řízení (akceptováno bez výhrad, akceptováno s výhradami, neakceptováno)
 - e) v případě akceptace s výhradami nebo neakceptace soupis vad a termín pro jejich odstranění;
 - f) podpisy oprávněných zástupců smluvních stran (případně pouze podpis oprávněného zástupce objednatele, pokud dodavatel odmítne akceptační protokol potvrdit podpisem).
9. Ukončení akceptačního řízení s výsledkem podle odst. 6. písm. a) části A tohoto článku smlouvy ve vztahu k dokončení Chatbot a spuštění plného provozu, tj. s výsledkem „akceptováno bez výhrad“, je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny za realizaci Chatbot.
10. Při akceptaci realizace Livechat, tj. při akceptaci těchto předmětů akceptace: návrhu řešení Livechat, vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat a spuštění plného provozu se postupuje podle této části A tohoto článku smlouvy s tím, že ukončení akceptačního řízení s výsledkem podle odst. 6. písm. a) části A tohoto článku smlouvy ve vztahu k dokončení Livechat a spuštění plného provozu, tj. s výsledkem „akceptováno bez výhrad“, je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny za realizaci Livechat.

B. Akceptace podpory provozu Chatbot/Livechat

1. Dodavatel se zavazuje vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní po skončení kalendářního čtvrtletí předložit objednateli k odsouhlasení **zprávu o poskytování služeb podpory provozu Chatbot** za příslušné kalendářní čtvrtletí, resp. za období tak, jak je uvedeno v článku V odst. 3. této smlouvy, přičemž zpráva o poskytování služeb podpory provozu Chatbot musí obsahovat výstup z aplikačního monitoringu provozu dodavatele v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy. Objednatel zprávu o poskytování služeb podpory provozu Chatbot nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní prověří a následně buďto zprávu o poskytování služeb podpory provozu Chatbot schválí nebo vrátí dodavateli k opravě se zjištěnými nedostatky. V případě, že bude zjištěno, že při poskytování služeb podpory provozu Chatbot v příslušném kalendářním čtvrtletí nebyla dodržena některá z povinností dodavatele podle této smlouvy, která zakládá nárok objednatele na smluvní pokutu v souladu s článkem VIII této smlouvy, doplní objednatel do zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot rovněž kalkulaci smluvní pokuty.
2. Odsouhlasení zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot objednatelem je podmínkou pro fakturaci ceny za poskytování podpory provozu Chatbot za příslušné kalendářní čtvrtletí dodavatelem.
3. Smluvní strany tímto sjednávají, že akceptace podpory provozu Livechat bude prováděna v souladu s podmínkami stanovenými v této části B. článku VI této smlouvy, tj. v souladu s podmínkami pro akceptaci podpory provozu Chatbot, přičemž podkladem pro akceptaci bude zpráva o poskytování služeb podpory provozu Livechat.

C. Akceptace služeb na výzvu – vyšší úroveň dostupnosti služby Chatbot/ vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat

1. Dodavatel se zavazuje vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní po skončení příslušného období předložit objednateli k odsouhlasení **zprávu o poskytování služeb na výzvu** ve vztahu k uvedeným službám, tj. ve vztahu ke službám: vyšší úroveň dostupnosti služby Chatbot/ vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat, za příslušné období tak, jak je uvedeno v článku V odst. 5. této smlouvy, přičemž zpráva o poskytování služeb na výzvu musí odpovídat zjištěním z aplikačního monitoringu provozu v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy; tento monitoring provozu musí být přílohou zprávy o poskytování služeb na výzvu. Objednatel zprávu o poskytování služeb na výzvu nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní prověří a následně buďto zprávu o poskytování služeb na výzvu schválí nebo vrátí dodavateli k opravě se zjištěnými nedostatky. V případě, že bude zjištěno, že při poskytování služeb na výzvu v příslušném kalendářním měsíci nebyla dodržena některá z povinností dodavatele podle této smlouvy, která zakládá nárok objednatele na smluvní pokutu v souladu s článkem VIII této smlouvy, doplní objednatel do zprávy o poskytování služeb na výzvu rovněž kalkulaci smluvní pokuty.
2. Odsouhlasení zprávy o poskytování služeb na výzvu objednatelem je podmínkou pro fakturaci ceny za služby, kterých se akceptace za příslušné období týká.

D. Akceptace služeb na výzvu – konzultační služby

1. Dodavatel se zavazuje vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní po ukončení poskytnutí konzultačních služeb na výzvu předložit objednateli k odsouhlasení **zprávu o poskytování konzultačních služeb na výzvu**, přičemž zpráva o poskytování konzultačních služeb na výzvu musí obsahovat rovněž výkaz práce s počtem člověkodnů vynaložených na realizaci příslušných konzultačních služeb na výzvu. Objednatel zprávu o poskytování konzultačních služeb na výzvu nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní prověří a následně buďto zprávu o poskytování konzultačních služeb na výzvu schválí nebo vrátí dodavateli k opravě se zjištěnými nedostatky. V případě, že bude zjištěno, že při poskytování konzultačních služeb na výzvu nebyla dodržena některá z povinností dodavatele podle této smlouvy, která zakládá nárok objednatele na smluvní pokutu v souladu s článkem VIII této smlouvy, doplní objednatel do zprávy o poskytování konzultačních služeb na výzvu rovněž kalkulaci smluvní pokuty.
2. Odsouhlasení zprávy o poskytování konzultačních služeb na výzvu objednatelem je podmínkou pro fakturaci ceny za konzultační služby na výzvu dodavatelem.

**Článek VII
Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Dodavatel se zavazuje:
 - a) poskytovat objednateli předmět plnění řádně a včas, v souladu s podmínkami této smlouvy a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této smlouvy;
 - b) dodržovat pokyny a interní předpisy objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu technologií objednatele, kterých se jím poskytovaný předmět plnění na základě této smlouvy týká, nebo jsou dodavatelem k poskytování předmětu plnění na základě této smlouvy využívány;

- c) udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání této smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 5.000.000 Kč (slovy: pět milionů korun českých) na jednu škodní událost; na vyžádání je dodavatel povinen tuto pojistnou smlouvu nebo příslušný pojistný certifikát objednateli doložit kdykoli v průběhu trvání této smlouvy;
- d) na žádost objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele;
- e) předávat objednateli provozní, technickou, uživatelskou a případně i další dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování předmětu plnění podle této smlouvy;
- f) poskytovat objednateli předmět plnění podle této smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz v místě plnění;
- g) i bez pokynů objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody ve smyslu ust. § 2906 občanského zákoníku;
- h) zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této smlouvy, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl anebo které objednatel označil za důvěrné a dále zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu této smlouvy byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu. Dodavatel se zavazuje zdržet jakéhokoliv užití případně zjištěných neveřejných dat ČSÚ nad rámec plnění vyplývajících z této smlouvy;
- i) pro případ, že se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s touto smlouvou a s příslušnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a v souladu s článkem XVI této smlouvy;
- j) řídit se při poskytování předmětu plnění pokyny objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění smlouvy, které objednatel dodavateli poskytne, nebo pokyny jím pověřených osob;
- k) zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy a které budou přítomny v prostorách objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, se kterými byl dodavatel seznámen před zahájením pravidelné přítomnosti v sídle objednatele; dodavatel odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících škodám na majetku a na zařízeních objednatele nebo třetích osob;
- l) po celou dobu trvání této smlouvy zachovat kvalifikaci, kvalitu, specializaci a počet členů svého realizačního týmu v souladu se svou nabídkou k veřejné zakázce a v souladu s přílohou č. 3 této smlouvy a změnit počet členů, personální složení realizačního týmu anebo specializaci jednotlivých členů realizačního týmu pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele. Objednatel je povinen se k navržené změně vyjádřit nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení návrhu s tím, že nevyjádří-li se v uvedené lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí;
- m) po celou dobu trvání smlouvy informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy, a to vždy nejpozději následující pracovní den po zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu;
- n) poskytnout objednateli kdykoli v průběhu trvání této smlouvy potřebnou součinnost k provedení kontrolního bezpečnostního auditu ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích právních předpisů, zejména vyhlášky o kybernetické bezpečnosti;

- o) bezpečně smazat jakákoli pracovní data, která vznikla při plnění vyplývající z této smlouvy a nejsou dále potřebná (jsou určena ke smazání), v souladu s přílohou č. 4 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti;
 - p) objednateli poskytovat po celou dobu trvání smlouvy služby v podobě pravidelného nasazování aktualizací (update/upgrade/patch/hotfix), nezbytných pro bezproblémový provoz předmětu plnění této smlouvy;
 - q) umožnit objednateli pravidelnou aktualizaci znalostní báze Chatbot a na vyžádání objednatele nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní od žádosti objednateli poskytnout kompletní znalostní databázi z Chatbot ve formátu CSV;
 - r) informovat objednatele o tom, že se dozvěděl, že se na osobu dodavatele nebo na poddodavatele, které dodavatel využívá k plnění závazků ze smlouvy, vztahují mezinárodní sankce, a to bezodkladně.
2. Objednatel se zavazuje:
- a) poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy dodavateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu smlouvy;
 - b) převzít od dodavatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn kontrolovat kvalitu plnění předmětu plnění ze strany dodavatele, a to průběžně po celou dobu trvání této smlouvy. V případě, že dodavatel nebude plnit požadavky na kvalitu předmětu plnění řádně, resp. poskytování předmětu plnění podle této smlouvy dodavatelem nebude odpovídat požadovanému rozsahu předmětu plnění obsaženému v této smlouvě a jejích přílohách, objednatel je oprávněn dodavateli kdykoli vytknout vady předmětu plnění, a to písemnou formou. Dodavatel se zavazuje objednatelům označené vady plnění odstranit nejpozději do 24 (slovy: dvaceti čtyř) hodin od doručení vytknutí vady objednatelům, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak.

Článek VIII Sankce

1. V případě prodlení dodavatele s dokončením a dodáním některého z předmětů akceptace ve vztahu k realizaci Chatbot oproti termínu stanovenému v článku III odst. 2. této smlouvy, resp. oproti termínu stanovenému v harmonogramu, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení dodavatele s dokončením a dodáním některého z předmětů akceptace ve vztahu k realizaci Livechat oproti termínu stanovenému ve výzvě k realizaci Livechat, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že během kalendářního čtvrtletí poskytování podpory provozu Chatbot/ Livechat dojde k nedodržení SLA stanoveného v části A2.1/B2.1 přílohy č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každé započaté 1 % (slovy: jedno procento) nedodržení dostupnosti systému dle SLA za hodnocené období (kalendářní čtvrtletí). Smluvní pokuta z důvodu nedodržení stanoveného SLA za příslušné kalendářní čtvrtletí může činit maximálně částku odpovídající dvojnásobku ceny za poskytování podpory provozu Chatbot za kalendářní čtvrtletí s DPH v souladu s článkem IV odst. 1. písm. b) této smlouvy.

4. V případě, že během kalendářního měsíce poskytování vyšší úrovně dostupnosti služby Chatbot/ vyšší úrovně dostupnosti služby Livechat dojde k nedodržení SLA stanoveného v části B3.1 přílohy č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každé započaté 1 % (slovy: jedno procento) nedodržení dostupnosti systému dle SLA za hodnocené období (kalendářní měsíc). Smluvní pokuta z důvodu nedodržení stanoveného SLA za příslušný kalendářní měsíc může činit maximálně částku odpovídající dvojnásobku ceny za poskytování podpory provozu Chatbot za kalendářní čtvrtletí s DPH v souladu s článkem IV odst. 1. písm. b) této smlouvy.
5. V případě prodlení dodavatele s vyřešením nahlášeného incidentu, tj. v případě nedodržení fix time stanoveného v části B3.2 přílohy č. 1 této smlouvy v rámci poskytování služeb vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
6. V případě prodlení dodavatele s poskytnutím konzultační služby na výzvu v rámci poskytování konzultačních služeb na výzvu (oproti termínu stanovenému ve výzvě), je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení. V případě prodlení dodavatele s potvrzením výzvy v rámci poskytování služeb na výzvu (oproti termínu stanovenému v článku III odst. 4. této smlouvy), je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
7. V případě prodlení dodavatele s odstraněním vady zjištěné průběžnou kontrolou dle článku VII odst. 3. této smlouvy ve stanovené lhůtě nebo v případě prodlení dodavatele s odstraněním záruční vady v termínu dle článku X odst. 3. této smlouvy nebo při prodlení s odstraněním vady, tj. při nedodržení fix time stanoveného v části A2.1 nebo B2.1 přílohy č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení u každé jednotlivé vady.
8. V případě prodlení s poskytnutím součinnosti při ukončení smlouvy ve smyslu článku XVII této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení.
9. Za porušení povinnosti podle článku VII odst. 1. písm. c), h), i), l), m), n), o) nebo q) této smlouvy nebo za porušení povinnosti podle článku XIII odst. 3. nebo 4. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli a dodavatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti, resp. za každý započatý měsíc, v němž nemá dodavatel sjednanu platnou a účinnou pojistnou smlouvu se sjednaným limitem pojistného plnění.
10. Za porušení kterékoli jiné smluvní povinnosti, pokud takovou povinnost dodavatel nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti s tím, že v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta pro splnění povinnosti je přiměřená, pokud činí alespoň pět kalendářních dní), je objednatel oprávněn požadovat a

dodavatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ a každý započatý den prodlení se splněním smluvní povinnosti.

11. Smluvní pokuty jsou splatné dnem uvedeným ve výzvě objednatele k zaplacení smluvní pokuty. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce dodavatele za objednatelem. Dodavatel výslovně prohlašuje, že výše smluvních pokut podle tohoto článku smlouvy je přiměřená a odpovídá charakteru zajišťovaných povinností.
12. Vedle smluvní pokuty je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení náhrady škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti dodavatele, a to v plné výši.
13. V případě prodlení objednatele s uhrazením ceny služeb je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši podle platných právních předpisů k prvému dni prodlení.

Článek IX Licenční ujednání

1. V případě, že výsledkem činnosti dodavatele podle této smlouvy je dílo, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona (dále jen „autorské dílo“), poskytuje dodavatel objednateli ve smyslu ust. § 2371 občanského zákoníku licenci, tj. oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit, a to v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání a po celou dobu trvání příslušných práv.
2. Licenci podle předchozího odstavce uděluje dodavatel objednateli jako nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového autorského díla, zejména k účelu, ke kterému bylo autorské dílo dodavatelem vytvořeno, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání autorského díla objednatelem. Licence je udělena jako neodvolatelná, neomezená množstevním rozsahem, neomezená způsobem nebo rozsahem užití a teritoriálně neomezená. Dále je licence udělena na dobu určitou (po dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu). Objednatel není povinen licenci využít a je oprávněn poskytnout třetím osobám sublicenci. Objednatel je oprávněn zpřístupnit užívání autorského díla svým zástupcům, právním nástupcům a dodavatelům (včetně dodavatelů outsourcingu), a to pouze pro vnitřní použití při současném zachování veškerých autorských práv dodavatele.
3. Povinnost týkající se poskytnutí licence v rozsahu podle předchozího odstavce platí pro dodavatele i v případě zhotovení části autorského díla poddodavatelem nebo třetí osobou.
4. Obsahem poskytnuté licence podle odst. 2. tohoto článku smlouvy je zejména oprávnění objednatele (popř. objednatelem pověřené třetí osoby) autorské dílo nebo jeho části rozmnožovat, zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat či měnit jeho název, spojit dílo s dílem jiným a zařadit je do díla souborného.
5. Licenční odměny za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli podle tohoto článku smlouvy jsou zahrnuty v cenách předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebo jakékoli jeho části nebudou porušena práva třetích osob. V opačném případě nese dodavatel vedle odpovědnosti za vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím objednateli vzniknou.

7. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací této smlouvy je dodavatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem smlouvy.

Článek X Záruka, odpovědnost za vady

1. Dodavatel poskytuje objednateli záruku za jakost, tj. za to, že Chatbot/ Livechat splňuje požadavky stanovené touto smlouvou (včetně všech požadavků, vlastností a parametrů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy), je plně funkční a že není zatížen právními nároky třetích osob.
2. Záruku podle odstavce 1 tohoto článku smlouvy poskytuje dodavatel objednateli k Chatbot po dobu 24 (slovy: dvacetičtyř) měsíců ode dne akceptace dokončení Chatbot a spuštění plného provozu bez výhrad. Záruku podle odstavce 1 tohoto článku smlouvy poskytuje dodavatel objednateli k Livechat po dobu 24 (slovy: dvacetičtyř) měsíců ode dne akceptace dokončení Livechat a spuštění plného provozu bez výhrad.
3. Dodavatel a objednatel sjednávají, že dodavatel je povinen odstranit vady plnění, které se vyskytnou v záruční době stanovené v odst. 2. tohoto článku smlouvy nejpozději do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy byla dodavateli vada nahlášena, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
4. Dodavatel uhradí škodu, která objednateli vznikla vadným plněním v plné výši. Dodavatel rovněž objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

Článek XI Trvání, platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).

Článek XII Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena na základě písemné dohody obou smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok. Případné neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok je objednatel povinen bezodkladně písemnou formou oznámit dodavateli.
3. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět, a to objednatel s tříměsíční výpovědní dobou a dodavatel s šestiměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Dodavatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět nejdříve ve 48. (slovy: čtyřicátém osmém) měsíci ode dne, kdy tato smlouva nabude účinnosti.

4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit s účinky od počátku v případě prodlení dodavatele s dodáním návrhu řešení Chatbot nebo vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu nebo dokončení Chatbot a spuštění plného provozu oproti stanovenému termínu v harmonogramu dle článku III odst. 2. této smlouvy o dobu delší než 10 (slovy: deset) pracovních dnů.
5. Není-li ve smlouvě výslovně stanoveno jinak, dodavatel i objednatel jsou oprávněni od této smlouvy jednostranně odstoupit s účinky do budoucna v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:
 - a) nedostupnost některé ze služeb v součtu delší než 2 (slovy: dva) kalendářní dny v jednom kalendářním měsíci;
 - b) porušení povinnosti dodavatele poskytovat služby podpory provozu Chatbot nebo služby na výzvu řádně, tj. opakované (nejméně dvakrát) nedodržení SLA za poslední 3 (slovy: tři) po sobě jdoucí měsíce;
 - c) opakované (nejméně dvakrát v průběhu kalendářního měsíce) prodlení dodavatele s vyřešením nahlášeného incidentu, tj. v případě nedodržení fix time stanoveného v A2.1/B2.1, resp. B3.2 přílohy č. 1 této smlouvy v rámci poskytování služeb na výzvu nebo v rámci poskytování služeb podpory provozu Chatbot/Livechat;
 - d) opakované (nejméně dvakrát v průběhu kalendářního měsíce) prodlení s poskytnutím služby na výzvu;
 - e) porušení povinnosti dodavatele podle článku VII odst. 1. písm. c), h), i), l), m), n), p), q) nebo r) této smlouvy nebo za porušení povinnosti podle článku XIII odst. 3. nebo 4. této smlouvy;
 - f) nedodržení očekávané kvality služeb dodavatele, kdy z výstupů předložených k akceptačnímu řízení je zřejmé, že předložené výstupy jsou natolik nekvalitní, že nelze očekávat jejich opravu, úpravu či přepracování tak, aby bylo možno příslušné výstupy v rámci akceptačního řízení akceptovat;
 - g) porušení povinnosti dodavatele podle této smlouvy, jehož následkem je skončení akceptačního řízení s výsledkem „neakceptováno“;
 - h) porušení jakékoliv jiné povinnosti dodavatele vyplývající z této smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou objednatel k tomu poskytne (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti); v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 (slovy: pět) pracovních dní;
 - i) prodlení objednatel s uhrazením ceny plnění nebo její části po dobu delší než 60 (slovy: šedesát) dnů.
6. Odstoupení od smlouvy nebo jiné ukončení této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut, úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, povinnosti mlčenlivosti, licenčních ujednání, ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po ukončení smlouvy.
7. V případě předčasného ukončení smlouvy se smluvní strany zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost k zamezení vzniku škody.

Článek XIII Poddodavatelé

1. Dodavatel je oprávněn zajistit plnění této smlouvy anebo dílčích částí plnění prostřednictvím poddodavatelů, jejichž specifikace, včetně specifikace dílčích částí plnění, které budou těmito poddodavateli poskytovány, je obsažena v příloze č. 4 této smlouvy.

2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že poddodavatelé budou jimi prováděné části služeb provádět v souladu se všemi podmínkami této smlouvy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost dodavatele za poskytování řádného plnění podle této smlouvy. Dodavatel tedy odpovídá objednateli za řádné plnění této smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
3. Dodavatel se zavazuje nezměnit poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele, přičemž dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele; objednatel se zavazuje souhlas se změnou poddodavatele dodavateli bezdůvodně neodpírat. Dodavatel se zavazuje řádně a včas plnit finanční závazky vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce podílejícím se na plnění této smlouvy.
4. Dodavatel nesmí k plnění závazků vyplývajících z této smlouvy využívat poddodavatele, kteří podléhají mezinárodním sankcím. Dodavatel bere na vědomí, že případné porušení tohoto zákazu způsobí nemožnost plnění závazků objednatele ze smlouvy.

Článek XIV Kontaktní a oprávněné osoby

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že jména kontaktních osob ve věcech administrativních a technických a jména oprávněných osob ve věcech smluvních a akceptace, které budou odpovědné za řádnou koordinaci činností souvisejících s poskytnutím předmětu plnění podle této smlouvy, a to včetně e-mailového a telefonického spojení na tyto osoby jsou obsaženy v příloze č. 5 této smlouvy.
2. Jakoukoli změnu v kontaktních a oprávněných osobách je každá ze smluvních stran povinna oznámit druhé smluvní straně písemnou formou bez zbytečného odkladu, a to bez nutnosti uzavírat dodatek k této smlouvě ohledně změny v kontaktních a oprávněných osobách.

Článek XV Vyšší moc

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky nebo okolnosti, které nemůže ovlivnit a zároveň které nemohla předvídat v okamžiku uzavření této smlouvy, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní pokutu za porušení smluvní povinnosti, a to za předpokladu, že taková překážka nebo okolnost nevznikla z osobních poměrů této smluvní strany, že nevznikla až v době, kdy byla tato smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení a že nejde o překážku, kterou byla smluvní strana podle smlouvy povinna překonat.
2. Působení vyšší moci (počátek a konec) je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu (po vzniku a zániku překážky) písemně oznámit druhé smluvní straně a zároveň tvrzené okolnosti prokázat. Po dobu prokázaného působení vyšší moci se staví běh lhůty pro plnění.
3. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, je smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto smlouvu písemným odstoupením od smlouvy.

Článek XVI Ujednání o nakládání s osobními údaji

1. Smluvní strany se zavazují zajistit povinnost mlčenlivosti všech svých pracovníků či jiných osob, jež budou přicházet do styku s osobními údaji, a to v tomto rozsahu:
 - a) zachovávat mlčenlivosti o poskytnutých osobních údajích i o způsobu jejich zabezpečení;
 - b) nezneužít osobní údaje ve prospěch svůj ani třetích osob;
 - c) nevystavit osobní údaje přístupu neoprávněných osob ani nebezpečí jejich ztráty;
 - d) zajistit povinnosti mlčenlivosti ohledně osobních údajů i po skončení plnění podle této smlouvy.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že
 - a) každá ze smluvních stran je správcem osobních údajů (dále jen „správce“) získaných od pracovníků smluvních stran v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
 - b) subjektem údajů se pro účely této smlouvy rozumí zaměstnanci ČSÚ, osoby podílející se za dodavatele na plnění předmětu smlouvy a kontaktní a oprávněné osoby uvedené v příloze č. 5 této smlouvy, jejichž osobní údaje si strany poskytují v souvislosti s uzavřením této smlouvy;
 - c) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále také jen „GDPR“) a souvisejícími právními předpisy, výhradně za účelem realizace závazků z této smlouvy;
 - d) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebudou poskytovány třetím osobám (příjemcem osobních údajů jsou výlučně smluvní strany navzájem a nebudou předávány třetím osobám ani příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci);
 - e) osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením této smlouvy budou správcem uloženy po dobu nezbytně nutnou pro realizaci závazků z této smlouvy a pro splnění povinností správce plynoucích v souvislosti s uzavřením této smlouvy z platných právních předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují a nesou odpovědnost za to, že jejich pracovníci stanovení smluvními stranami jako kontaktní a oprávněné osoby a členové realizačního týmu podílející se na plnění předmětu smlouvy, byli poučeni:
 - a) o tom, že smluvní strany si vzájemně předávají jejich osobní údaje v rozsahu: titul, příp. vědecká hodnost, jméno, příjmení, adresa elektronické pošty a telefonní číslo v rámci plnění této smlouvy, a to za účelem realizace závazků z této smlouvy;
 - b) o veškerých právech subjektu údajů, která mohou uplatnit vůči druhé smluvní straně, zejména právo na přístup k osobním údajům, které jsou o nich zpracovávány, právo na jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i uplatňovat další práva v mezích GDPR a právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
4. S ohledem na skutečnost, že při realizaci této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů týkajících se uživatelů systémů objednatel (Chatbot/Livechat) dodavatelem jako zpracovatelem ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ve smyslu GDPR, jsou smluvní strany povinny ještě předtím, než k faktickému zpracování osobních údajů dodavatelem jako zpracovatelem bude docházet, uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů, kterou budou upravena práva a povinnosti smluvních stran při zpracování osobních údajů dodavatelem jako zpracovatelem. Text zpracovatelské smlouvy připraví objednatel.

Článek XVII

Součinnost při ukončení smlouvy

1. Při ukončení smlouvy se dodavatel zavazuje objednateli předat nejpozději ke dni ukončení smlouvy následující:

- všechna data uložená v Chatbot, která vznikla při plnění dle této smlouvy, vyexportovaná ve formátu CSV, a to včetně kompletní znalostní databáze uložené v Chatbotu vyexportované ve formátu CSV a včetně výstupů aplikačního monitoringu provozu za celou dobu trvání této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, a předána na paměťovém médiu, příp. uložena na stanovené úložiště dat;
- veškerou dokumentaci k Chatbot.

Článek XVIII Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy smluvních stran založené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, zákonem o veřejných zakázkách, jakož i některými zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy, zejména zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími předpisy.
2. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. V případě, že některé ustanovení této smlouvy bude neplatné nebo neúčinné, zavazují se smluvní strany nahradit takové neplatné nebo neúčinné ustanovení platným a účinným ustanovením, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
3. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem kontaktním osobám druhé smluvní strany, a to současně prostřednictvím datové schránky a elektronické pošty, nebo současně prostřednictvím elektronické pošty a doporučenou poštou, případně osobně do podatelny v sídle objednatele, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
4. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou přednostně řešeny dohodou. Případnému soudnímu sporu z této smlouvy bude vždy předcházet snaha smluvních stran o řešení sporu smírem.
5. Jakékoli změny či doplnění této smlouvy, s výjimkou personálních změn v realizačním týmu dodavatele nebo v kontaktních a oprávněných osobách, je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro případné personální změny v realizačním týmu dodavatele nebo v kontaktních a oprávněných osobách není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
6. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména je povinen oznámit objednateli změny svého majetkoprávního postavení jako je např. přeměna společnosti, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu apod.
7. Jednacím jazykem mezi dodavatelem a objednatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy a veřejné zakázce.
8. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
9. Dodavatel uděluje bezvýhradný souhlas s uveřejněním plného znění (s výjimkou údajů, které ve své nabídce k veřejné zakázce označil jako neuveřejnitelné) této smlouvy a všech údajů souvisejících s plněním veřejné zakázky v souladu s povinnostmi objednatele podle zákona

o veřejných zakázkách, podle zákona o registru smluv a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a dalších právních předpisů.

10. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že se dodavatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
11. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání všech smluvních podmínek. Veškerá ujednání smluvních stran v jakékoli formě neobsažená v textu smlouvy jsou zcela nahrazena ujednáními této smlouvy. Autentičnost této smlouvy potvrzují svými podpisy.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění
 - příloha č. 2 – Cena předmětu plnění
 - příloha č. 3 – Realizační tým dodavatele
 - příloha č. 4 – Specifikace poddodavatelů
 - příloha č. 5 – Kontaktní a oprávněné osoby
14. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jedno vyhotovení dodavatel.
15. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

V Praze dne 18. 5. 2023

V Praze dne 25. 4. 2023

.....
Česká republika – Český statistický úřad
Ing. Petra Kuncová
ředitelka odboru informačních služeb

.....
Born Digital
Zenon Sliwka
Jednatel

Příloha č. 1

Smlouvy o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb

Podrobná specifikace předmětu plnění

1 Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Předmětem zakázky je návrh, realizace a zajištění provozu systému automatizované informační podpory (Chatbot) poskytované jako služba „Software as a Service“ („SaaS“) s umístěním uživatelské části systému v prostředí objednatele („On Premise“) a dále služby realizované na výzvu objednatele.

A Základní služby

A1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

A1.1 Chatbot

Návrh, implementace a uvedení do provozu plně automatizovaného systému Chatbot schopného obsloužit řádově stovky uživatelů denně a provozovaného formou služby („SaaS“) s tím, že uživatelská část bude umístěna v prostředí objednatele („On Premise“). Systém musí být schopen dynamicky načítat do textu odpovědí hodnoty (aktuální statistické údaje) z externího zdroje. Součástí implementace je i migrace a adaptace znalostní báze stávajícího systému chatbot ČSÚ.

A2 Zajištění podpory provozu

A2.1 Chatbot

Zajištění podpory provozu s definovaným objemem provozu, úrovní pokrytí služby a její garantovanou dostupností.

B Služby na výzvu

B1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

B1.1 Livechat

Rozšíření základní služby Chatbot o možnost přechodu na konverzaci s operátorem (Livechat). Součástí služby je komunikační rozhraní disponující funkcionalitami řízení fronty požadavků a po ukončení konverzace dobrovolná nabídka vyjádření spokojenosti.

B2 Zajištění podpory provozu

B2.1 Livechat

Rozšíření podpory provozu s definovanou úrovní pokrytí služby a její garantovanou dostupností o podporu komunikačního rozhraní pro konverzaci s operátorem (Livechat).

B3 Jednorázové navýšení úrovně technické podpory

B3.1 Vyšší úroveň dostupnosti služby

B3.1.1 Chatbot

Jednorázové navýšení dostupnosti služby Chatbot v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období.

B3.1.2 Livechat

Jednorázové navýšení dostupnosti služby Livechat v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období.

B3.2 Vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory

B3.2.1 Chatbot

Jednorázové navýšení pokrytí a reakční doby technické podpory služby Chatbot v aktuální konfiguraci na požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období.

B3.2.2 Livechat

Jednorázové navýšení pokrytí a reakční doby technické podpory služby Livechat v aktuální konfiguraci, a to na definované období

B4 Expertní a konzultační služby

Poskytnutí expertních a konzultačních služeb na výzvu objednatele. Jednotkou poskytnutí těchto služeb je 1 člověkoden (8 hodin práce).

2 Detailní technická specifikace

A Základní služby

A1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

A1.1 Chatbot

A1.1.0 Popis současného systému ČSÚ (základní workflow, kontinuita služeb)

Český statistický úřad nyní využívá systém vyvinutý primárně pro potřeby projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021, který slouží k automatickému zodpovídání dotazů veřejnosti týkajících se činnosti a působnosti úřadu (chatbot běží na adrese www.czso.cz), resp. problematiky sčítání (na samostatném webu www.scitani.cz). Z hlediska obsahu jde o dvě nezávislé znalostní báze. Pro nový systém se počítá pouze s jednou, všeobecnou znalostní bází, z níž může být v odůvodněném případě (viz B1.2 Voicebot) odvozena zjednodušená verze lišící se pouze v počtu zahrnutých otázek a odpovědí, resp. v rozsahu jejich textové podoby, příp. stylizaci.

Architektura chatbota je postavena na automatickém rozpoznávání významu (NLU / Natural Language Understanding) položených dotazů psaných volných textem (s tlačítkovou nabídkou výchozích záměrů/„intentů“, resp. konverzačních scénářů se nepracuje). Průběžně rozšiřovaná znalostní báze má podobu otázka – odpověď. Znění konkrétní otázky se pak zobrazuje jen v případě nejednoznačného vstupu, a to v podobě seznamu 2–5 návrhů (u jedné vybrané odpovědi tazatel vidí pouze její text).

Význam není vyhodnocován na základě fulltextu ani využití obecných (předtrénovaných) jazykových modelů (např. slovních vektorů nebo také „embeddingů“), ale pomocí shody manuálně definovaných klíčových slov, jejich kombinací a ustálených spojení (mandatorního kontextu). Na 1 otázku a odpověď (při znalostní bázi o velikosti cca 500 záznamů) připadá v průměru 3,5 klíčových slov, resp. 6 ustálených spojení (a to včetně synonym a parafrází).

Pro import nových dat, jejich validaci a ověřování slouží paralelní instance systému (testovací a produkčního prostředí jsou strukturně identické) a související administrační rozhraní, ve kterém může správce znalostní báze řídit

proces operativního nasazování změn přímo do produkce. Ze stejného místa je možné sledovat i historii uskutečněných konverzací.

Celý systém (vč. aplikačních a DB serverů) je nyní provozován v infrastruktuře ČSÚ v režimu on-premise. Podle dat za období od ledna do září 2022 představoval průměrný měsíční provoz chatbota zhruba 1800 dotazů v rámci cca 800 konverzací (uživatelů). Poměr zodpovězené vs. nezodpovězené dotazy pak činil asi 80 ku 20 %.

K zajištění chodu webových stránek, jejich zabezpečení a k vyhodnocování anonymizovaných statistik provozu používá ČSÚ platformu s otevřeným zdrojovým kódem (Matomo), která je nainstalována na webovém serveru ČSÚ. Využívání open-source analytické platformy (Matomo), infrastruktury i souvisejícího software je zcela pod kontrolou ČSÚ a je v souladu se stávajícími právními předpisy EU v oblasti ochrany údajů, který nesmí být implementací řešení narušen.

A1.1.1 Obecné a funkční požadavky

Řešení bude sloužit jako obecný nástroj informační podpory veřejnosti, v souladu s platnou legislativou (zejm. zákonem č. 365/2000 Sb.) bude integrováno do informačního systému veřejné správy. Jako takové proto musí splňovat následující požadavky:

ID	Popis
C001	Řešení musí být dostupné z webových stránek ČSÚ bez sebemenších překážek a omezení v podobě nutnosti přihlášení nebo jakékoli identifikace klienta.
C002	Řešení musí podporovat napojení na další komunikační kanály (omnichannel).
C003	Řešení musí plně odpovídat pravidlům přístupnosti podle platných zákonů (99/2019 Sb., 365/2000 Sb.) a obecně uznávaným standardům W3C, tj. WCAG (2.1).
C004	Řešení musí u webových rozhraní sloužících interakci s uživatelem respektovat principy vstřícného UX/UI designu.
C005	Řešení musí být provozováno jako plně automatizovaný robustní systém schopný uspokojit v režimu 24x7 (tj. při každodenním 24hodinovém provozu) jak předvídatelný, tak i mimořádný zájem uživatelů (viz A2.1.1 a B3.1)
C006	Řešení musí v maximální možné míře klást důraz na bezpečnost řešení včetně ochrany osobních údajů v intencích GDPR, a tuto skutečnost doložit protokoly o realizaci příslušných testů, resp. uzavřením zpracovatelské smlouvy. Vývoj a nasazení řešení musí být v souladu se standardem OWASP Application Security Verification Standard verze 4.

- C007 Řešení musí k samotnému provozu (SaaS) i zpracování dat využívat stabilní technologickou platformu nacházející se fyzicky na území Evropské unie (EU), resp. Evropského hospodářského prostoru (EHP). Osobní údaje, včetně metadat a síťových identifikátorů, nesmějí být přenášeny mimo EU/EHP.
- C008 Řešení musí být – v podobě výchozího komunikačního rozhraní – standardně integrovatelné do webového portálu zadavatele (platforma Liferay, měsíční provoz: 200 tis. uživatelů, 886 tis. zobrazení, 343 tis. návštěv).
- C009 Řešení musí mít paralelní produkční a testovací prostředí (pro ad hoc i dávkové uživatelské testy).
- C010 Řešení musí umožňovat do statických textových odpovědí chatbota dynamicky načítat platnou hodnotu (např. aktuální míru inflace) z externího zdroje (veřejně vystavených dat např. veřejné REST API ve formátu JSON).
- C011 Řešení musí poskytovat data pro provozní audit a reporting, a to jak prostřednictvím uživatelského rozhraní s možností zobrazení/vizualizace vč. generování škálovatelných sestav, tak pomocí exportu plných provozních logů pro příležitostné datové analýzy (viz C019).
- C012 Řešení musí podporovat dávkovou migraci dat (znalostní báze) v textovém formátu obsahujícím jednoduché (x)html značky (záznam ve ZB dnes sestává z otázky – odpovědi, příp. rozšiřující odpovědi, a napříč ZB optimalizovaného výčtu klíčových slov a spojení).
- C013 Řešení musí disponovat pro přípravu a aktualizaci dat ZB takovým administračním rozhraním, které nevyžaduje zvláštní odborné znalosti nebo dovednosti (např. na úrovni programátora nebo počítačového lingvisty).
- C014 Řešení musí v případě nedostatečné jistoty při rozpoznávání významu dotazu (záměru, intentu) nabízet návrhy obsahově nejbližších témat/odpovědí do počtu 5 variant.
- C015 Řešení Chatbot musí umožňovat doplnění o nadstavbu Voicebot, která bude odpovídat všem požadavkům na službu Chatbot. Níže jsou proto zaznamenány pouze dodatečné či rozdílové požadavky tohoto řešení, které musí:
- fungovat jako služba integrovaná do současného designu infolinky (tj. doplňující či nahrazující stávající IVR strom)
 - využívat v rámci TTS hlasové syntézy důstojně znějící a nejlépe individualizovaný umělý hlas
 - být schopné zodpovídat rutinní dotazy a složitější (při dostupnosti lidských operátorů) přepojovat

- umět v případě potřeby (aktivace funkcionality) automaticky přepisovat volání (STT) pro účely rychlejšího odbavení hovorů lidským operátorem (k usnadnění další práce s poskytovanými informacemi)
- vyhodnotit, které otázky ze znalostní báze pro textový chatbot a s jakými úpravami jsou vhodné pro použití v systému Voicebot (k dispozici je frekvenční distribuce žádanosti konkrétních otázek, údaje o délce otázek/odpovědí apod.)

A1.1.2 Požadavky na administrační rozhraní

Pro různě specializované členy týmu objednatele (viz A1.1.4) je nezbytné mít k dispozici uživatelsky vstřícná rozhraní pro rutinní činnosti spjaté s provozem systému Chatbota v logické posloupnosti: příprava a aktualizace obsahu > testování nových dat > nasazení na produkční prostředí > sledování provozních metrik a vyhodnocování úspěšnosti odpovědí.

Společným rysem jednotlivých rozhraní by měl být responzivní design a dostupnost na běžných zařízeních (PC, tablet, chytrý telefon), nejlépe v podobě webové aplikace.

ID	Popis
C016	Příprava a aktualizace dat (znalostní báze) musí být (po běžném zaškolení) proveditelná bez specifických (programátorských nebo lingvistických) dovedností, a to s podporou intuitivního editoru. Požadují se funkcionality formátování textu (zvýraznění, zalomení, jednoduchá tabulka), vkládání URL odkazů, editovatelnost/aktualizovatelnost všech údajů (s operativním promítnutím do produkce), ruční doplnitelnost konkrétních klíčových slov či spojení (viz A1.1.3) a jejich vertikální validace (ad C014 není možné zobrazit více než 5 návrhů sdílejících společné klíčové slovo či spojení). Veškeré systémové hlášky by měly být editovatelné bez potřeby zásahu ze strany dodavatele.
C017	Uživatelské testování využívající paralelní (testovací) instanci systému (mj. kvůli kredibilitě provozních statistik – viz C019) musí mít k dispozici nástroj pro pokládání jednotlivých dotazů i dávkové spouštění testovacích scénářů (založených např. na seznamu nezodpovězených dotazů) s možností zobrazit výsledkový report (souhrnný přehled vč. historie konverzací).
C018	Nasazování do produkce je krok navazující na úspěšné uživatelské testování, který musí být schopni realizovat členové týmu objednatele sami bez asistence dodavatele. Aby bylo možné sledovat dopad provedených změn na provozní statistiky,

je nezbytné udržovat přehled o jednotlivých nasazeních přinejmenším na úrovni data a času jejich uskutečnění.

C019 **Provozní reporting** musí umožňovat variabilní pohled na data (zobrazit, vizualizovat volitelné přehledy) s možností exportovat v editovatelném (např. CSV) i tiskovém formátu pravidelné reporty za zvolené období. Kromě sumárních statistik bude (pro zadaný časový úsek) zprostředkovávat i historii uskutečněných konverzací (výpis všech dotazů s rozlišením začátku a konce jednotlivé konverzace). Dále bude disponovat funkcionalitou exportu nezodpovězených dotazů (např. pro doplňování nových odpovědí) a přehledem nejčastějších odpovědí. Požadují se přinejmenším tyto metriky (s agregací dat na úroveň hodin): celkový počet dotazů, počet konverzací/uživatelů, počet zodpovězených dotazů, počet nezodpovězených dotazů.

Použitým řešením nesmí být narušen stávající soulad s právními předpisy EU v oblasti ochrany údajů a elektronických komunikací (cookies, device fingerprinting apod.).

Výstupy monitoringu budou obsahovat minimálně:

- nejčastější dotazy;
- nezodpovězené dotazy (ale již očištěné od vulgarit a nesmyslů);
- procento zodpovězených dotazů, tedy úspěšnost chatbota (uvádět procento úspěšnosti ze všech dotazů i z očištěných);
- srovnání mezi obdobími (např. prezentované grafem), protože různá období jsou různě intenzivní díky specifickým dějům (volby, rozeslání výkazů, růst cen PHM apod.);
- analýzu:
 - nejčastějších témat dotazů,
 - nejčastějších klíčových slov,
 - pořadí nejčastějších dotazů,
 - seznam nezodpovězených dotazů.
- přehled dotazů podle jazyka.

A1.1.3 Požadavky na podporu NLP/NLU

ID	Popis
C020	Využití pokročilých nástrojů a technik z oblasti NLP/NLU se předpokládá v těchto třech oblastech: definování významu (automatické doplňování synonym, slovnědruhových variant a parafrází), rozpoznávání významu (s využitím vektorových prostorů / „embeddingů“, předtrénovaných jazykových modelů apod.) a optimalizace znalostní báze (hlídání tematických překryvů při doplňování nových otázek a témat, správa ručně

definovaných klíčových slov a spojení). Integrace automatických a předpočítaných komponent či postupů nesmí znemožňovat uživatelské definování klíčových slov a frází (odborné terminologie) s vyšší vahou významnosti (např. „ÚNP 4-01“ nebo „Výkaz o úplných nákladech práce“).

Zcela nezbytná je podpora češtiny a angličtiny, v případě mezijazykové homonymie mají prioritu nástroje s českou lokalizací (možnost psaní s diakritikou i bez ní, kontrola překlepů (pravopisu) / spell checking, lemmatizace/generování apod.). U integrace konkrétních jazykových modelů (natrénovaných tzv. hlubokým učením) jsou rozhodující výsledky, které dávají pro češtinu (např. RobeCzech vs. BERT, GPT-3 ad.) Svým designem je chatbot ČSÚ nástrojem pro automatické zodpovídání dotazů veřejnosti, nikoli skutečným konverzačním automatem, není proto cílem vytvářet a rozvíjet jeho identitu nebo schopnosti reagovat na obecná témata (mít své jméno, vědět, kolik je hodin atp.)

A1.1.4 Uživatelské role týmu objednatele (a jejich licenční pokrytí)

Objednatel počítá v rámci svého týmu pro obsluhu systému Chatbot s těmito rolami, jejich případné licenční pokrytí v rámci navrženého řešení očekává:

A1.1.4.1 (ad A1.1.2.1) **editor obsahu chatbota** (3 různé licence)

A1.1.4.2 (ad A1.1.2.2) **tester chatbota** (5 různých licencí)

A1.1.4.3 (ad A1.1.2.3) **správce obsahu chatbota** (3 různé licence)

A1.1.4.4 (ad A1.1.2.4) **analytik chatbota** (2 různé licence)

A2 Zajištění podpory provozu

A2.1 Chatbot

ID	Popis	
C021	Požadovaný objem provozu	
	Prům. počet dotazů za měsíc	min 2500
	Prům. počet dotazů za den	min 82
C022	Garantovaná dostupnost služby	
	Požadovaná dostupnost	95%
C023	Úroveň pokrytí služby	
	Požadovaná technická podpora	8x5 FIX NBD

B1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

B1.1 Livechat

B1.1.0 Popis současného systému ČSÚ (základní workflow, kontinuita služeb)

Komunikace s lidským operátorem livechatu byla (v podobě tlačítka „přepojit na operátora“) k dispozici pouze v době aktivního sběru dat (Sčítání lidu domů a bytů 2021) a nyní se nevyužívá. Z pohledu uživatele konverzace pokračovala ve stejném komunikačním okně, technologicky docházelo k interakci s externím systémem Daktela využívaným operátory outsourcovaného kontaktního centra. V případě realizace této větve projektu se očekává obdobný způsob fungování (automatická i lidsky asistovaná komunikace probíhá ve stejném prostředí s plnou historií replik a s využitím grafických prostředků pro odlišení automatických a operátorových reakcí), počítá se však s dodáním plného komunikačního rozhraní, příp. s integrací na dostupný produkt třetí strany (viz B1.1.1.4).

B1.1.1 Obecné a funkční požadavky

Služba Livechat je nadstavbou, resp. rozšířením služby Chatbot a sdílí s ní všechny požadavky uvedené v části A1. Níže jsou proto zaznamenány pouze dodatečné či rozdílové požadavky:

ID	Popis
L001	Řešení musí fungovat jako komunikační odbočka chatbota, nikoli samostatně (tlačítko pro zahájení konverzace s operátorem nesmí být k dispozici dříve než po několika – nejméně dvou – interakcích s chatbotem).
L002	Řešení musí při zobrazování tlačítka pro zahájení konverzace s operátorem (po splnění podmínky min. dvou interakcí) vycházet z funkčního stavu řízení fronty požadavků: přepínače jsou/nejsou k dispozici operátorovi livechatu (viz B1.1.2).
L003	Řešení musí po ukončení konverzace uživateli nabídnout dobrovolné vyjádření spokojenosti (např. v podobě tlačítkových emotikonů)
L004	Řešení musí pro operátory (interní zaměstnance ČSÚ) zabezpečovat základní rozhraní pro textovou komunikaci s uživateli, a to buď pomocí dodávky vlastního (subdodávaného) řešení, nebo formou integrace na dostupný produkt třetí strany (např. rozhraní poskytované platformou MS Teams, jež je v ČSÚ plně licencována).

B1.1.2 Požadavky na administrační rozhraní

ID	Popis
L005	Řízení fronty požadavků je funkcionalitou administračního rozhraní, která má sloužit jak k automatickému (v předem nastavených úředních hodinách a podle vytíženosti operátorů), tak k manuálnímu nastavení (ne)přijímání dalších požadavků na spojení s agentem livechatu.

B1.1.3 Požadavky na podporu NLP/NLU

ID	Popis
L006	Na základě definovaného filtru pro vulgarismy (např. stoplistu nepřijatelných výrazů) je nezbytné buď jen zneplatnit možnost komunikace s operátorem, případně navíc reagovat systémovou hláškou vyzývající ke slušnosti.

B1.1.4 Uživatelské role týmu objednatele (a jejich licenční pokrytí)

Role definované v části A1.1.4 se v případě realizace této větve projektu rozšiřují o následující dvě, jejichž případné licenční pokrytí v rámci navrženého řešení objednatel očekává:

B1.1.4.1 operátor livechatu (25 různých licencí)

B1.1.4.2 (ad B1.1.2.1) **správce livechatu** (3 různé licence)

B2 Zajištění podpory provozu

B2.1 Livechat

ID	Popis
L007	Požadovaný objem provozu Prům. počet chatů za měsíc min 500 Prům. počet chatů za den min 16
L008	Garantovaná dostupnost služby Požadovaná dostupnost 95%
L009	Úroveň pokrytí služby Požadovaná technická podpora 8×5 FIX NBD

B3 Jednorázové navýšení úrovně technické podpory

B3.1 Vyšší úroveň dostupnosti služby

B3.1.1 Chatbot

Požadovaná dostupnost 99%

B3.1.2 Livechat

Požadovaná dostupnost 99%

B3.2 Vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory

B3.2.1 Chatbot

Požadovaná technická podpora 10×7 FIX 4 hod.

B3.2.2 Livechat

Požadovaná technická podpora 10×7 FIX 4 hod.

3 Harmonogram realizace

Klíčové milníky projektu	termín
A Základní služby	
Účinnost smlouvy	T1
A1.1 Chatbot	
Návrh řešení Chatbot (Vstupní analýza)	T2 = T1 + 20 kalend. dní
Vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu	T3 = den akceptace T2 bez výhrad + 40 kalend. dní
<ul style="list-style-type: none">Implementace plně funkčního systémuPříprava obsahu: migrace, nová data, ověřeníSpuštění pilotního provozu, testyFunkcionalita dynamického načítání externích hodnotŠkolení (příprava a aktualizace dat, reporting)	
dokončení Chatbot a spuštění plného provozu	T4 = den akceptace T3 bez výhrad + 30 kalend. dní
B Služby na výzvu	
B1.1 Livechat	
Schválení výzvy	T20
návrh řešení Livechat	T21 = T20 + 10 kalend. dní
vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu	T22 = den akceptace T21 bez výhrad + 20 kalend. dní
<ul style="list-style-type: none">Implementace plně funkčního systémuSpuštění pilotního provozu, testy	

- Školení (operátoři, reporting)

dokončení Livechat a spuštění plného provozu

T23 = den akceptace T22 bez výhrad + 30 kalend. dní

Příloha č. 2

Smlouvy o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb

Cena předmětu plnění

Nabídková cena základních služeb*							
Služba	Specifikace služby	Jednotková cena (v Kč bez DPH)	Jednotková cena (v Kč včetně DPH)	počet jednotek	jednotka	Nabídková cena CELKEM (v Kč bez DPH)	Nabídková cena CELKEM (v Kč včetně DPH)
A	Základní služby						
A1	Návrh, implementace a uvedení do provozu plně automatizovaného systému Chatbot						
A1.1a	Návrh řešení Chatbot (Vstupní analýza)	35 000,00	42 350,00	1	ks	35 000,00	42 350,00
A1.1b	Vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu	185 000,00	223 850,00	1	ks	185 000,00	223 850,00
A1.1c	Dokončení Chatbot a spuštění plného provozu	45 000,00	54 450,00	1	ks	45 000,00	54 450,00
A2	Podpora provozu chatbot						
A2.1	Podpora provozu chatbot za jedno čtvrtletí (3 měsíce)	48 000,00	58 080,00	15	čtvrtletí	720 000,00	871 200,00

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Celková cena za základní služby - A1 (realizace chatbot)	265 000,00	320 650,00
Celková cena podpory provozu za 15 čtvrtletí - A2	720 000,00	871 200,00

Celková nabídková cena základních služeb (A1+A2)*	985 000,00	1 191 850,00
--	-------------------	---------------------

* Zadavatel v čl. 10 zadávací dokumentace stanovil podmínku: nabídková cena za služby A (tj. A1+A2) nesmí překročit částku 3 000 000 Kč bez DPH

Nabídková cena služeb na výzvu**							
Služba	Specifikace služby	Jednotková cena (v Kč bez DPH)	Jednotková cena (v Kč včetně DPH)	počet jednotek	jednotka	Nabídková cena CELKEM (v Kč bez DPH)	Nabídková cena CELKEM (v Kč včetně DPH)
B1.1	Služby na výzvu – rozšíření o Livechat						
B1.1	rozšíření o Livechat						
B1.1a	návrh řešení Livechat	45 000,00	54 450,00	1	ks	45 000,00	54 450,00
B1.1b	vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu	125 000,00	151 250,00	1	ks	125 000,00	151 250,00
B1.1c	dokončení Livechat a spuštění plného provozu	25 000,00	30 250,00	1	ks	25 000,00	30 250,00
B2.1	rozšíření podpory provozu o Livechat						
B2.1	rozšíření podpory provozu o Livechat na jedno čtvrtletí (3 měsíce)**	30 000,00	36 300,00	8	čtvrtletí	240 000,00	290 400,00
B3	Služby na výzvu – jednorázové navýšení úrovně technické podpory						
B3.1	rozšíření dostupnosti služeb podpory (vč. Livechat) na 99% **	10 000,00	12 100,00	8	měsíc	80 000,00	96 800,00

B3.2	rozšíření technické podpory 10×7 FIX 4 hod. (vč. Livechat)**	20 000,00	24 200,00	8	měsíc	160 000,00	193 600,00
B4	Služby na výzvu – expertní a konzultační služby						
B4a	expertní a konzultační služby**	8 900,00	10 769,00	144	MD	1 281 600,00	1 550 736,00
			-			-	-
		Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH				
	Celková cena za realizaci Livechat	195 000,00	235 950,00				
	Celková cena za poskytování podpory provozu Livechat	240 000,00	290 400,00				
	Celková cena za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován)	80 000,00	96 800,00				
	Celková cena za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat (bude-li realizován)	160 000,00	193 600,00				
	Celková cena za poskytování konzultačních služeb	1 281 600,00	1 550 736,00				
	Celková nabídková služeb na výzvu	1 956 600,00	2 367 486,00				

		Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Celková nabídková cena		2 941 600,00	3 559 336,00

** Zadavatel uvádí, že objem služeb na výzvu (počet MD, měsíců a čtvrtletí) je pouze ilustrativní a je vytvořen pro účely hodnocení nabídek. Reálný počet MD, měsíců a čtvrtletí bude specifikován v jednotlivých výzvěch.

LEGENDA:

Vyplní účastník
Automaticky se dopočítá
Nabídková cena, která je předmětem hodnocení

Příloha č. 3

Smlouvy o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb

Realizační tým dodavatele

Pozice (role) v realizačním týmu	Příjmení, jméno člena realizačního týmu
Projektový manažer	XXXXXXXXXXXXXXXX
Architekt systému, analytik	XXXXXXXXXXXXXXXX
Dedikovaný vývojář, správce systému	XXXXXXXXXXXXXXXX
Obsahový manažer, datový analytik, správce dat	XXXXXXXXXXXXXXXX

Příloha č. 4

Smlouvy o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb

Seznam poddodavatelů

Jméno/Název	
Sídlo	
IČO	
Kontaktní osoba	
Tel., email, kontaktní adresa	
Věcné vymezení části zakázky, která bude plněna prostřednictvím poddodavatele	
Rozsah činností, který bude poddodavatel v rámci plnění předmětu zakázky provádět	

Příloha č. 5

Smlouvy o dodání systému automatizované informační podpory a o poskytování dalších služeb
Kontaktní a oprávněné osoby

Za účelem řádné realizace této smlouvy jmenují smluvní strany kontaktní a oprávněné osoby, a to:

ČSÚ:

	jméno	telefon	e-mail
kontaktní osoba ve věcech administrativních	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
kontaktní osoba ve věcech technických	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech akceptace	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech smluvních	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX

Born Digital s.r.o.:

	jméno	telefon	e-mail
kontaktní osoba ve věcech administrativních	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
kontaktní osoba ve věcech technických	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech akceptace	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX
oprávněná osoba ve věcech smluvních	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX