

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:1	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

SMLOUVA

o implementaci technologie Chatbot

(uzavřena podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění)

I. PŘESNÁ IDENTIFIKACE SMLUVNÍCH STRAN

RBP, zdravotní pojišťovna

zapsaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 554

se sídlem: Michálkoviclá 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava
zastoupená: Ing. Antonínem Klimšou, MBA, výkonným ředitelem

IČ: 476 73 036
DIČ: není plátcem DPH
bank.spojení: [REDAKCE]

jako: „Objednatel“ nebo „RBP“

a

STYRAX, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10465,

se sídlem: Praha 4, Zelený pruh 95/97, PSČ 140 00,
zastoupená: [REDAKCE]

IČ: 274 16 712
DIČ: CZ 274 16 712
bank.spojení: [REDAKCE]

jako: „Dodavatel“ nebo „STYRAX“

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva o Implementaci technologie Chatbot v RBP je výsledkem Rozhodnutí o výběru nejvýhodnější nabídky Objednatel ze dne 24.5.2023 v rámci veřejné zakázky malého rozsahu pod názvem „Implementace technologie Chatbot“ (dále jen „Smlouva“) a upravuje práva a povinnosti obou Smluvních stran při společné realizaci tohoto projektu.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:2	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Dodavatel se zavazuje realizovat implementaci technologie Chatbot v RBP, která je určená k automatizované komunikaci s klienty RBP, a to v souladu se specifikací, která je uvedena v příloze č. 1 k této Smlouvě.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádné a včasné poskytnutí služeb v souladu s touto Smlouvou.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

1. Místem plnění je sídlo RBP, zdravotní pojišťovny na adrese: Michálkovická 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, pokud nebude určeno jinak.
2. Předpokládaný termín zahájení doby plnění je 1. 8. 2023.
3. Projekt je Dodavatel povinen zrealizovat do 30. 9. 2023.

V. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

1. Dodavatel poskytuje Objednateli touto Smlouvou nepřenosnou a časově neomezenou licenci k užití software, který je předmětem této Smlouvy a je dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění.
2. Objednatel není v rámci udělené licence oprávněn:
 - a) Poskytnout oprávnění tvořící součást této licence, a to ani částečně, třetí osobě.
 - b) Aplikaci měnit, upravovat a vytvářet její nové verze či kopie bez souhlasu Dodavatele.
 - c) Jakýmkoliv způsobem zpracovávat nebo spojovat aplikaci s jinými díly, kromě takových zpracování nebo spojení, která účel této licence předpokládá.
3. Licence není nijak omezena na počet interakcí (vzájemné komunikace) mezi Chatbotem RBP a uživateli, kteří budou jeho služeb využívat.
4. Dodavatel prohlašuje, že při poskytnutí předmětu plnění nebyla porušena práva duševního vlastnictví třetích osob, a že nejsou třetí osoby, které by mohly oprávněně uplatňovat své nároky z těchto práv vůči Objednateli.

VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje uhradit Dodavateli za realizaci implementace technologie Chatbot dle čl. III. odst. 1 této Smlouvy:
 - a) cenu ve výši 314 100,- Kč (slovy: tři sta čtrnáct tisíc jedno sto korun českých) bez DPH za dodání a implementaci technologie Chatbot
 - b) cenu ve výši 34 900,- Kč (slovy: třicet čtyři tisíc devět set korun českých) bez DPH po uplynutí 12 měsíců od předání zhotoveného díla.
2. Ceny uvedené v odst. 1 mohou být změněny pouze v případě změny sazby DPH.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:3	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

- Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli výše uvedené ceny na základě faktury Dodavatele, která musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem o DPH ve znění platném ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu neprodleně po akceptaci předmětu této Smlouvy uvedeného v čl. 1 této Smlouvy Objednatelem.
- Faktury jsou splatné do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejich doručení Objednateli. Lhůta splatnosti je zachována, jestliže je příslušná částka připsána na účet Dodavatele nejpozději poslední den lhůty splatnosti.
- Objednatel je oprávněn fakturu před termínem splatnosti Dodavateli vrátit, jestliže obsahuje chybné údaje, nebo nemá náležitosti podle právních předpisů. Běh lhůty splatnosti oprávněně vrácené faktury se zastavuje. Po doručení nové nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.
- Faktura bude zaslána na e-mail: faktury@rbp213.cz nebo na adresu sídla Objednatele a platby budou adresovány na účet Dodavatele, jak je uveden v záhlaví této Smlouvy.
- Smluvní strany sjednávají, že pohledávku, ani část pohledávky z této smlouvy nelze postoupit jiné osobě, pokud s tím nevysloví písemný souhlas obě smluvní strany této smlouvy. Ustanovení § 1879 občanského zákoníku se nepoužije. V případě porušení tohoto ustanovení jakoukoli Smluvní stranou, má druhá Smluvní strana nárok na smluvní pokutu ve výši 10 % z nominální výše zastavené pohledávky.
- Započtení vzájemných pohledávek je možné pouze a výlučně na základě písemné dohody Smluvních stran.

VII. ZÁVAZKY DODAVATELE

Dodavatel je na základě této Smlouvy povinen:

- Plnit své závazky, plynoucí z této Smlouvy s odbornou péčí, v požadované kvalitě a v termínech na kterých se s Objednatelem dohodne,
- Spolupracovat s pracovníky Objednatele v celém průběhu plnění této Smlouvy a dbát o návaznost činností obou smluvních stran,
- Zabezpečit, aby se informace tvořící obsah předmětu Smlouvy nedostaly k nepovolaným osobám,
- Respektovat ochranu informací a dat Objednatele. Tato povinnost platí i po případném ukončení účinnosti této Smlouvy.

VIII. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli dohodnutou součinnost, pokud bude pro plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem potřebná, a to v takových termínech, aby nebyly ohroženy termíny na kterých se smluvní strany dohodnou.
- Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech podstatných skutečnostech, které mají vliv na plnění předmětu této Smlouvy.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:4	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

IX. OPRÁVNĚNÍ ZÁSTUPCI SMLUVNÍCH STRAN

1. Zmocněnec Objednatele pro věcná jednání: [REDACTED]
2. Zástupce zmocněnce Objednatele pro věcná jednání: [REDACTED]
3. Zmocněnec Dodavatele pro věcná jednání: [REDACTED]
4. Zástupce zmocněnce Dodavatele pro věcná jednání: [REDACTED]
5. Smluvní strany se zavazují neprodleně si písemně sdělit změny jakýchkoliv údajů uvedených v ustanoveních odst. 1 až 4 tohoto článku.

X. OSTATNÍ USTANOVENÍ

Řešení sporů

1. V případě vzniku sporu při plnění Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní, zavazují se smluvní strany snažit se takový spor vyřešit nejprve smírně, tj. vzájemným jednáním.
2. Jestliže se spor nepodaří vyřešit jednáním, bude předložen stranou dotčenou příslušnému soudu v České republice.

Nespolehlivý plátce DPH

3. STYRAX prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním mohl správce daně zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně podle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty („ZDPH“). RBP, jako příjemce zdanitelného plnění od STYRAXu, je oprávněn uhradit za STYRAX daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění na účet správce daně v souladu s § 109 ZDPH, pokud je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění o STYRAXu zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že je nespolehlivým plátcem. Toto ustanovení platí shodně (i) pro případ, kdy má být sjednaná cena podle této smlouvy poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, (ii) pro případ, kdy má být cena poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet STYRAXu, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, (iii) pro ostatní případy ručení příjemce podle § 109 ZDPH. Uhrazení daně z přidané hodnoty na účet správce daně za STYRAX, bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku RBP uhradit sjednanou cenu STYRAXu.

Ochrana důvěrných informací

1. Za důvěrné informace pro účely této smlouvy se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které se týkají jedné ze smluvních stran (dále jen „Poskytovatel“) a které nebyly Poskytovatelem označeny jako veřejné a se kterými se druhá smluvní strana (dále jen „Příjemce“) seznámila v souvislosti s plněním této smlouvy (zejména obchodní tajemství, informace o činnosti Poskytovatele, struktura, hospodářských výsledcích, know-how, obchodní data, data klientů Poskytovatele, přístupová hesla, kryptografický materiál) anebo informace, pro něž právní předpisy

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:5	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

stanovují zvláštní pravidla nakládání s nimi. Za důvěrné informace jsou rovněž považovány veškeré technické informace o vnitřním prostředí Poskytovatele, informace o topologii sítě, informace o konfiguraci zařízení a systémů umístěných v prostředí Poskytovatele a technické detaily týkající se technické infrastruktury. Veškerá zjištění učiněná v souvislosti s plněním smlouvy jsou také považována za důvěrné informace.

2. Příjemce se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací, se kterými se v souvislosti s plněním této smlouvy seznámí způsobem obvyklým pro utajování takových informací. V rámci této povinnosti se zavazuje rovněž:
 - a) neprozradit důvěrné informace třetí osobě a nepoužít je v rozporu s jejich účelem pro své potřeby
 - b) zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění této smlouvy měly povinnost zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích Poskytovatele, se kterými se v souvislosti s plněním této smlouvy seznámí,
 - c) postupovat tak, aby nedošlo k úniku důvěrných informací Poskytovatele; dojde-li k takovému úniku, zavazuje se Příjemce okamžitě oznámit tuto skutečnost Poskytovateli.
3. Zhotovitel se zavazuje plnit závazky podle této smlouvy výhradně prostřednictvím osob, které jsou ke Zhotoviteli v pracovněprávním nebo obdobném vztahu a které nemají záznam v rejstříku trestů.
4. Příjemce se zavazuje po skončení plnění závazků podle této Smlouvy Poskytovateli bez zbytečného odkladu nebo na jeho vyžádání vrátit veškeré zapůjčené materiály a nosiče obsahující důvěrné informace Poskytovatele.
5. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací orgánům státní správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
6. Povinnosti Příjemce týkající se ochrany důvěrných informací trvají i po skončení účinnosti této Smlouvy.
7. Zhotovitel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při provádění kontroly plnění závazků plynoucích z této smlouvy Objednatelem a Ministerstvem průmyslu a obchodu a poskytnout součinnost při provedení auditu Objednatele.
8. Poruší-li Příjemce povinnost zajistit utajení důvěrných informací, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každý případ porušení. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené smluvní strany požadovat náhradu škody, a to ani v části, v níž výše smluvní pokuty převyšuje výši škody.
9. Porušení povinnosti týkající se ochrany důvěrných informací je podstatným porušením smluvní povinnosti.

XI. OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. STYRAX se zavazuje 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 příslušnými právními předpisy zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:6	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

2. Smluvní strany berou na vědomí, že v případě, že by STYRAX při plnění této Smlouvy zpracovával osobní údaje, budou se aplikovat následující ustanovení tohoto článku uvedená v odst. 3. - 13.
3. Zpracováním Osobních údajů ve smyslu této Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného plnění této Smlouvy.
4. Předmětem zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy nejsou citlivé údaje ve smyslu Obecného nařízení.
5. Smluvní strany se dále zavazují navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy a současně postupovat v souladu s dalšími požadavky Obecného nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.
6. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání Správci, příp. jinému zpracovateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy je zahrnuta v ceně dle čl. VI Smlouvy, přičemž STYRAX nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto článku Smlouvy.

XII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Kterákoli ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud nedojde k nápravě ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené písemně ve výzvě k nápravě. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
2. Za podstatné porušení povinnosti Dodavatele se považuje zejména:
 - a) pokud Dodavatel je ve zpoždění s řádným a včasným splněním této Smlouvy o více než 30 dnů.
3. Za podstatné porušení povinnosti Objednatele se považuje zejména:
 - a) pokud Objednatel je ve zpoždění s řádným a včasným uhrazením ceny (i jednotlivé) za plnění této Smlouvy o více než 30 dnů.
4. Při ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu, je Dodavatel povinný do 15 pracovních dní (bez potřeby speciální žádosti Objednatele) zajistit, aby Objednateli byly vráceny všechny dokumenty, podklady a materiály, které se vztahují k plnění předmětu této Smlouvy, a které Dodavatel získal od Objednatele anebo které obdržel v souvislosti s plněním předmětu podle této Smlouvy, včetně všech kopií těchto dokumentů, podkladů a materiálů a zlikvidoval všechny informace, které Dodavatel převzal do své infrastruktury.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:7	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu plnění předmětu smlouvy dle čl. III. této Smlouvy.
2. Všechny vztahy vyplývající z této Smlouvy se řídí českým právem zejména Občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb.
3. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory dohodou. Pokud nedojde k smírnému vyřešení sporu, je kterákoli smluvní strana oprávněná se domáhat svých nároků na místně příslušném a věcně příslušném soudu Dodavatele.
4. Objednatel prohlašuje, že souhlasí s tím, že údaje o jeho společnosti či podnikání může Dodavatel uvést a zveřejnit ve svém seznamu referencí. Objednatel se též zavazuje potvrdit Dodavateli referenční list o poskytnutí služeb dle této Smlouvy pro další obchodní a marketingové potřeby Dodavatele.
5. Smlouva nabývá platnost dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel.
6. STYRAX prohlašuje, že je seznámen s povinnostmi stanovenými v § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se poskytnout RBP potřebnou součinnost.
7. STYRAX prohlašuje, že u něj není a nebude vykonávána nelegální práce ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, takže veškerá závislá práce vykonávaná fyzickými osobami u něj je a bude konána v základním pracovněprávním vztahu. Pokud tuto práci vykonávají nebo budou vykonávat fyzické osoby – cizinci, vykonávají ji nebo ji budou vykonávat v souladu s vydaným povolením k zaměstnání, v souladu s vydaným povolením k dlouhodobému pobytu za účelem zaměstnání ve zvláštních případech (tzv. zelená karta) vydaným podle zvláštního právního předpisu nebo v souladu s modrou kartou. Zjistí-li RBP, že STYRAX umožňuje výkon nelegální práce, a to nikoli pouze při realizaci této smlouvy, je oprávněn od smlouvy odstoupit. Bude-li s RBP v důsledku porušení povinností STYRAX zahájeno správní řízení pro spáchání správního deliktu dle § 140 odst. 1 písm. c) nebo e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, nebo bude s RBP zahájeno správní řízení podle § 141a odst. 2 zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění (o tom, že RBP ručí za správní delikt STYRAX) má RBP právo vyzvat STYRAX k uhrazení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) a STYRAX se zavazuje tuto smluvní pokutu uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve výzvě. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo RBP na náhradu škody. Pokud vznikne RBP v důsledku umožnění nelegální práce ze strany STYRAX škoda uložením pokuty za správní delikt podle § 140 odst. 4 písm. f) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, nebo bude povinen uhradit pokutu z titulu ručení dle § 141a zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, je STYRAX povinen tuto škodu RBP uhradit nejpozději do jednoho týdne poté, co jej k tomu RBP vyzve.
8. Objednatel pro účely efektivní komunikace se zhotovitelem a případně pro účely plnění smlouvy či svých zákonných povinností v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává osobní údaje subjektů údajů uvedených v této smlouvě či se jinak podílejících na plnění této smlouvy. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, po kterou tyto subjekty údajů plní role a úkoly související s touto smlouvou, a to v průběhu účinnosti této smlouvy a dobu nutnou pro vypořádání práv a povinností ze smlouvy a dále po dobu nutnou pro jejich uchování v souladu s příslušnými právními předpisy.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:8	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

Zhotovitel se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace v Zásadách zpracování osobních údajů pro dodavatele a další osoby dostupných na internetové adrese <https://www.rbp213.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/a-125/>

9. Tuto smlouvu lze měnit pouze na základě vzájemné dohody obou smluvních stran, a to formou písemných dodatků, číslovaných vzestupnou aritmetickou řadou.
10. Tato Smlouva je pořízena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
11. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nelze bez písemného souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za podstatné porušení Smlouvy.
12. Tato Smlouva, je závazná i pro případné právní nástupce obou smluvních stran.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Popis předmětu plnění

V Ostravě dne:

Za RBP:

V Praze dne:

Za STYRAX:

Ing. Antonín Klimša, MBA
výkonný ředitel
RBP, zdravotní pojišťovna

STYRAX, a.s.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:9	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

Příloha č. 1

Popis předmětu plnění

Předmětem plnění dle této Smlouvy je implementace technologie Chatbot určené k automatizované komunikaci s klienty zadavatele.

1. Základní specifikace:

- vlastní chatovací okno bude umístěno na webu zadavatele, skrze které bude probíhat komunikace s klienty,
- ve vstupním okně bude zobrazeno 5 základních otázek v grafickém zpracování „dlaždice“ — zadavatel požaduje možnost rozšíření počtu otázek,
- po vyčerpání odpovědí bude možné chat ukončit se zanecháním tel. kontaktu klienta spolu s historií komunikace pro předání operátorovi k dořešení situace,
- historie chatu se bude uchovávat anonymně.
- databáze informací bude doplňována zadavatelem,
- v chatovacím okně bude umístěn odkaz na web zadavatele na informace o zpracování osobních údajů: <https://www.rbp213.cz/cs/zasady-ochrany-osobnich-udaju/> s textem: „Osobní údaje jsou RBP zpracovávány v souladu s nařízením EU o GDPR č. 2016/679. Pro více informací klikněte na odkaz.“

2. Technická specifikace

- služba bude instalována a provozována v cloudu dodavatele po dobu 24 měsíců,
- cloudová platforma a datové centrum bude bezpodmínečně umístěno v prostoru EU,
- dodávané řešení bude provozováno s využitím kryptografických algoritmů splňujících minimální požadavky na kryptografické algoritmy dle doporučení kryptografické ochrany v oblasti kybernetické bezpečnosti (NUKIB 08.06.2022),
- informace o návštěvě chatbota uživatelem nebudou ukládány (cookies zakázány),
- zadavatel si vyhrazuje právo provést penetrační testy dodaného řešení v průběhu testovacího provozu,
- technologie Chatbot bude integrována se stávající platformou Call centra firmy Daktela s. r.o.

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:10	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

3. Ostatní požadavky

- podpora českého jazyka:
 - bude aplikován rozvíjející se statický model pro automatizované zpracování otázek klientů zadavatele (tzv. Natural Language Processing - NLP),
 - zadavatel požaduje možnosti záměru zapsání otázek přirozeným, hovorovým českým jazykem,
- funkcionalita:
 - možnost sdílení dokumentů (nikoliv jen odkazu ke stažení) dle kontextu probíhající konverzace s pojištěncem,
 - zobrazení grafických prvků — obrázky, videa,
 - zobrazení nejbližší pobočky RBP, zdravotní pojišťovny (s povolením lokality),
- provozní doba služby Chatbot bude rozdělena podle pracovní doby Call Centra:

v pracovní době: Po a St: 7:30 - 17:00 hod,
Út a čt: 7:30 - 15:30 hod,
Pá: 7:30-15 hod,

mimo pracovní dobu: odkaz na web zadavatele a sdělení informace o pracovní době Call Centra,
- školení zaměstnanců zadavatele:
 - proběhne v prostorách zadavatele prostřednictvím odborných osob dodavatele s metodikou o obsahu školení:
 - vedoucího kontaktního centra a zástupce vedoucího kontaktního centra v rozsahu 6 hodin (1 hodina 60 minut),
 - referent kontaktního centra (operátor) v počtu 2 osob a v rozsahu 6 hodin (1 hodina 60 minut),
- nástroje pro analýzu provozu:
 - úspěšnost konverzací s klienty (učení/zlepšení na základě neúspěšné konverzace),
 - databázové a analytické služby pro vyhodnocování komunikace každého operátora samostatně.
- možnost rozšíření o další služby:
 - email,
 - SMS služby,
 - snadná integrace na externí chatovací platformy, např. Messenger,
- provozní podpora:
 - poskytování a instalace aktualizací dodané služby Chatbot,
 - podpora vedoucího kontaktního centra a zástupce kontaktního centra po dobu 8 měsíců,
 - poskytování služby HelpDesk v pracovní době od 7:30 — 15:00 hod,

Evidenční číslo smlouvy STYRAX:		
Strana č.:11	Počet stran v dokumentu:11	Počet příloh:1

- dodavatel bude vykonávat pro uživatele po dobu trvání provozní podpory poskytování konzultací, metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u zadavatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných náležitostí a k odstranění problému,
- zadavatel garantuje provozuschopnost technologie Chatbot po dobu trvání smlouvy a provozuschopnost servisní činnosti po dobu trvání provozní podpory v následujících parametrech SLA:
 - nahlášení na HelpDesk v pracovním dni do 14 hodin — do dvou pracovních dnů,
 - nahlášení na HelpDesk v pracovní dni po 14 hodině a mimo pracovní dny - do 3 pracovních dnů

4. Statistiky

V rámci dodávaného řešení budou k dispozici rovněž analytické nástroje, které umožní sledovat úspěšnost konverzace chatbota s klienty. V rámci dodaných výstupů budou k dispozici mj. následující informace:

- Četnost proklikání klientů do konkrétních větví "stromu" otázek
- Rozlišení, z které podstránky webu RBP byla funkce chatbota použita
- Časové využívání funkcí chatbota (dny v týdnu, denní doba)
- Četnost využití funkce pokládání dotazů volně psaným textem s rozlišením, v kolika procentech se podařilo text přiřadit k stávajícím vzorovým textům
- Četnost nutnosti předat konverzaci na operátora RBP v pracovní době
- Podíl klientů, kteří byli ochotni zanechat tel. kontakt pro dořešení požadavku s operátorem
- V případě, že bude systém přidělovat k dořešení případy konkrétním operátorům, mohou statistiky obsahovat i rozlišení podle typu operátora.

5. Postup dodání služby Chatbot

- zpracování architektury řešení,
- analýza dat pro zpracování architektury konverzace,
- návrh architektury konverzace,
- doplnění dat pro zpracování konverzace,
- programování a spuštění chatbota,
- učení chatbota,
- proškolení zaměstnanců zadavatele,
- předání plnění zadavateli, včetně přístupů pro administraci služby Chatbot.