

Smlouva č. 2300563
o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb VZP ČR
nejen osobám se sluchovým postižením
(Evidenční číslo VZMR: 2300563)

uzavřená dle § 1746 odst. (2) a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel
k podpisu Smlouvy je pověřen: PhDr. Ivan Duškov, náměstek ředitele VZP ČR pro služby
klientům

IČO: 41197518
DIČ: CZ41197518
datová schránka: i48ae3q
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 1110205001/0710

zřízená zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, není
zapsána v obchodním rejstříku

(dále jen „Objednatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

Transkript online s.r.o.

se sídlem: Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město
kterou zastupuje Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., jednatel

IČO: 24232050
DIČ: CZ24232050
datová schránka: gfixk65w
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2900319067/2010

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

(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel i Poskytovatel dále též jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**Smluvní strana**“.

Preambule

1. Tato Smlouva upravuje práva a povinnosti mezi Smluvními stranami, které vzešly z výsledku veřejné zakázky malého rozsahu, **eidované ve VZP ČR pod číslem 2300563 a názvem „Zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb VZP ČR nejen osobám se sluchovým postižením“**. Poskytovatel byl pro účely této Smlouvy vybrán v souladu s ustanovením § 6 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů **(dále jen „ZZVZ“)**.
2. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu s výzvou k předmětné veřejné zakázce malého rozsahu, jakož i v souladu s nabídkou Poskytovatele na plnění uvedené veřejné zakázky malého rozsahu.

3. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn a schopen plnění dle této Smlouvy Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat.

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele sjednaným způsobem, ve smluveném rozsahu, místě a čase, na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli po dobu účinnosti Smlouvy služby spočívající v technickém a personálním řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením (dále jen „**Služby**“), a to zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu. Služby budou využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.
2. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál;
 - b) zajistit Služby přepisovatele v pracovní dny od 9:00 do 18:00 hod.;
 - c) zajistit, že přepisovatel na začátku hovoru s operátorem informační linky VZP ČR upozorní, že prostřednictvím daného hovoru je uskutečňována služba telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu;
 - d) zajistit zpřístupnění telefonického spojení s telefonní linkou za pomoci funkce „text to speech“ během hovoru.
 - e) poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technickou podporu bude poskytována prostřednictvím pověřené osoby Poskytovatele uvedené v odst. 3. Přílohy č. 1 této Smlouvy
 - f) poskytovat Objednateli pravidelný report o stavu využívání Služby a průběhu plnění. Obsahem reportu bude seznam čerpání Služeb s vyznačeným počtem a délkou využitých spojení do centra online komunikace pro osoby se sluchovým postižením. Report bude zasílán ve formě tabulky, jejíž vzor tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy. Vyplněné reporty bude Poskytovatel zasílat pravidelně 1x měsíčně, vždy ve lhůtě do 10 (deseti) dní po skončení příslušného kalendářního měsíce na e-mailovou adresu pověřené osoby Objednatele uvedené v čl. X. odst. 10. písm. a) Smlouvy. Report bude vystavován vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce;
 - g) propagovat Službu v komunitě neslyšících, a to formou populárně propagačních článků a zpráv publikovaných v elektronických a tištěných médiích zaměřených na cílovou skupinu osob se sluchovým postižením či jinak znevýhodněných osob. Jednat se bude zejména o tyto informační portály:
 - fa) helpnet.cz;
 - fb) kochlear.cz.
3. Detailní popis plnění je obsahem Přílohy č. 1. této Smlouvy.
4. Předmětem této Smlouvy je na druhé straně závazek Objednatele poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy, dále řádně poskytnuté Služby převzít a zaplatit Poskytovateli za úplně poskytnuté Služby dohodnutou cenu dle Článku III. této Smlouvy.

Článek II. Další práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat včasné, bezchybné a bezporuchové poskytování Služby v rozsahu daném touto Smlouvou.

2. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech (jako jsou např. provozní poruchy a nepravidelnosti), které nastaly v průběhu účinnosti této Smlouvy, a které by mohly mít vliv na kvalitu plnění předmětu Smlouvy, a/nebo které by mohly způsobit prodlení s plněním předmětu Smlouvy či jinak ovlivnit řádné plnění této Smlouvy. Pokud se Poskytovatel dozví o jakémkoli možném prodlení s plněním předmětu Smlouvy, je o něm povinen Objednatele předem informovat.
3. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat Poskytovatele o zjištěných závadách poskytované Služby prostřednictvím e-mailu podpora@transkript.cz, aby mohlo dojít k odstranění problému, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení problému.

Článek III.

Cena, fakturační a platební podmínky

1. Cena za poskytnutá plnění Poskytovatele dle Článků I. a II. této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran, a to na základě cenové nabídky, učiněné Poskytovatelem dne 16.10.2023.
2. Cena Služby byla stanovena jako **jednotková cena za poskytnutí komplexních Služeb v běžném provozu**, která činí **15 000 Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) bez DPH za jeden kalendářní měsíc**. Celkový finanční limit plnění za veškeré poskytnuté Služby dle této Smlouvy činí **405 000 Kč (slovy: čtyři sta pět tisíc korun českých) bez DPH**. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není vázán povinností čerpat Služby dle této Smlouvy do celkové výše finančního limitu dle tohoto odstavce.
3. Jednotková cena i celkový finanční limit dle odstavce 2. tohoto článku jsou stanoveny jako pevné a nepřekročitelné. Jednotková cena bez DPH zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele potřebné ke splnění svých závazků ze Smlouvy plynoucích. Bude-li ke dni zdanitelného plnění Poskytovatel plátcem DPH, bude k fakturované částce Poskytovatelem účtována DPH v zákonem stanovené výši, platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Vícenáklady nejsou přípustné.
4. Smluvní strany se dohodly, že cena plnění dle odstavce 2. tohoto článku bude Objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách, a to bezhotovostně, na základě daňových dokladů – faktur (**dále jen „faktura“**), zasílaných Poskytovatelem do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví Smlouvy vždy do desátého (10.) dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo poskytnuto fakturované plnění.
5. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a další náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **„Občanský zákoník“**). Objednatel obdrží vždy originál faktury v listinné podobě s jednou kopií. Přílohou každé faktury bude fotokopie Objednatelem akceptovaného pravidelného reportu o stavu využívání Služby a průběhu plnění.
6. Fakturována budou pouze skutečně poskytnuté Služby na základě Objednatelem akceptovaného reportu o stavu využívání Služby. Nesplněním či neprokázáním splnění fakturovaných Služeb ze strany Poskytovatele zaniká Poskytovateli právo na úhradu fakturované částky. V případě prokázání pouze částečného splnění závazku Poskytovatele bude Poskytovateli Objednatelem uhrazena pouze částka v prokázané výši.
7. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti každé faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení do sídla Objednatele, uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné

údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu dle této Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.

9. Poskytovatel je povinen uvádět číslo této Smlouvy na všech fakturách, v dokumentaci i v dalších písemnostech a v korespondenci, vztahujících se k plnění závazků dle Smlouvy.
10. Zaplacením faktury se rozumí odepsání celé fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

Článek IV. Místo a doba plnění

1. Místem plnění Služeb je Česká republika.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy po celou dobu její účinnosti. Maximální doba poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy se sjednává **do 31.12.2025** nebo do **vyčerpání limitní finanční částky 405 000 Kč (slovy: čtyři sta pět tisíc korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která skutečnost nastane dříve.

Článek V. Splnění závazku a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel se zavazuje při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, s maximální odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, které lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
3. Služby, poskytnuté Poskytovatelem podle Článku I. a II. Smlouvy, jsou považovány za předané Objednateli přijetím plnění, tj. akceptací reportu o stavu využívání Služby a průběhu plnění dle Přílohy č. 2 této Smlouvy pověřenou osobou Objednatele a zaslání e-mailové zprávy o akceptaci Služeb pověřenou osobou Objednatele pověřené osobě Poskytovatele dle Článku X. odst. 10. této Smlouvy.
4. Poskytovatel odpovídá za to, že veškerá plnění poskytnutá Objednateli dle této Smlouvy, budou mít vlastnosti výslovně vymíněné touto Smlouvou nebo obvyklé a že je Objednatel bude moci použít podle jejich povahy a účelu jejich poskytnutí dle Smlouvy. Poskytovatel dále odpovídá za to, že jím poskytnutá plnění nebudou mít žádné právní vady.
5. Objednatel je povinen vytknout Poskytovateli vady poskytnutých plnění dle této Smlouvy písemně, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději ve lhůtě do 15 dnů ode dne převzetí poskytnutých Služeb dle odst. 3. tohoto článku. V oznámení o vadném plnění je Objednatel povinen podrobně popsat zjištěnou vadu a sdělit Poskytovateli způsob požadovaného odstranění zjištěné vady a dobu pro odstranění vady. Objednatel zašle oznámení o vadném plnění osobě pověřené k jednání za Poskytovatele uvedené v Článku X. odst. 10. této Smlouvy.
6. Do odstranění vady není Objednatel povinen platit Poskytovateli část ceny, přiměřené jeho právu na slevu.
7. Neodstraní-li Poskytovatel vady ve stanovené době či oznámí-li Objednateli, že vady neodstraní, bude vadné plnění považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel může požadovat místo odstranění vady přiměřenou jednorázovou slevu z fakturované

ceny, nebo může od Smlouvy odstoupit. Neoznámí-li Objednatel vadu plnění včas, pozbývá právo od Smlouvy odstoupit.

8. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady nevylučuje nárok na náhradu škody, která z vady vznikla.

Článek VI.

Odpovědnost za škodu a smluvní sankce

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění dle Smlouvy provádí prostřednictvím poddodavatele.
2. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže – li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci zavázané Smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou.
3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá zavázaná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností zavázané Smluvní strany podle Smlouvy.
4. Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě nezproští.
5. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Jestliže zavázaná Smluvní strana tuto povinnost nesplní nebo oprávněné straně není oznámení včas doručeno, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
6. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení smluvní povinnosti stanovené v Článku I. odst. 2. této Smlouvy a/nebo povinnosti stanovené v Článku II. této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých)** za každé jednotlivé porušení povinnosti.
7. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury může Poskytovatel vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši **0,02 % (dvě setiny procenta)** z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
8. V případě porušení povinností kteroukoli Smluvní stranou dle Článku VII. odst. 1. až 5. této Smlouvy sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši **10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých)** za každý jednotlivý případ porušení.
9. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody.

Článek VII.

Ochrana informací

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se specifických činností a postupů, strategických plánů a záměrů a know-how Smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 1730 odst. (2) Občanského zákoníku.

2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle této Smlouvy se vztahuje na Smluvní strany, na jejich zaměstnance, pomocníky i na všechny další třetí osoby, které některá ze Smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé, nebo
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle této Smlouvy, nebo
 - c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, nebo
 - d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
5. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvními stranám obecně závaznými předpisy není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku Smlouvy. Jedná se zejména o případ, kdy Objednatel jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace Smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění Smlouvy. Za porušení povinnosti ochrany informací nelze rovněž považovat uveřejnění této Smlouvy v souvislosti s plněním zákonné uveřejňovací povinnosti objednatele dle Článku IX. Smlouvy.
6. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení této Smlouvy.

Článek VIII.

Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to **do 31.12.2025** nebo do vyčerpání celkového finančního limitu ve výši **405 000 Kč (slovy: čtyři sta pět tisíc korun českých) bez DPH**, a to v závislosti na tom, která z těchto skutečností nastane dříve.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou, účinnosti Smlouva nabývá dnem následujícím po dni, ve kterém byla uveřejněna prostřednictvím registru smluv v registru smluv dle Článku IX. této Smlouvy.
3. Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Každá ze Smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden (1) měsíc a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Uplynutím výpovědní doby závazek dle Smlouvy zaniká.
5. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. Občanského zákoníku.
6. Pro účel této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:

- a) neodůvodněné či opakované nedodržení sjednaného rozsahu a způsobu poskytnutí Služeb;
 - b) prodlení Objednatele s kteroukoliv platbou faktury nebo její části o více než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury;
 - c) porušení povinností obsažených v Článku V. odst. 7. této Smlouvy;
 - d) porušení povinností obsažených v Článku VII. této Smlouvy.
7. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle Článku I. a II. Smlouvy nebo bylo-li během plnění předmětu této Smlouvy v rámci insolvenčního řízení vydáno rozhodnutí, že je Poskytovatel v úpadku. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
8. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno do sídla druhé Smluvní strany. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
9. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy pro podstatné porušení povinností, je povinna Smluvní strana, která porušila smluvní povinnosti, uhradit druhé Smluvní straně prokazatelně vynaložené náklady s plněním této Smlouvy do doby ukončení Smlouvy.
10. Zánikem závazků uvedených v této Smlouvě dohodou, výpovědí ani odstoupením od Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat v platnosti po zániku výše citovaných závazků. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.

Článek IX. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) tuto Smlouvu a všechny případné dohody, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. (1) zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uveřejňování jakýchkoliv dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) a všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele. Profilem zadavatele je elektronický nástroj, jehož prostřednictvím Objednatel

jako veřejný zadavatel dle ZZVZ a interních předpisů VZP ČR uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený přístup.

6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelných v souladu se zákonem bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva a vztahy z této Smlouvy vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost akceptace nabídky (tj. návrhu Smlouvy) s dodatkem či jakoukoliv jinou odchylku od textu nabídky.
3. Veškerá případná ústní i písemná ujednání Smluvních stran, uskutečněná v souvislosti s přípravou či procesem uzavírání této Smlouvy, pozbývají uzavřením této Smlouvy účinnosti a relevantní jsou nadále jen ujednání, obsažená v této Smlouvě, v jejích přílohách a v případných dodatcích.
4. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po oboustranné dohodě Smluvních stran na celém obsahu její změny či doplnění, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku podle tohoto odstavce se nevyžaduje pouze v případě změny identifikačních údajů Smluvních stran uvedených v záhlaví Smlouvy nebo osob pověřených k jednání ve věci plnění podmínek této Smlouvy nebo jejich kontaktních údajů, uvedených v odstavci 10. tohoto Článku. Tyto změny mohou být činěny písemným oznámením, zaslaným příslušné Smluvní straně prostřednictvím datové schránky uvedené v záhlaví Smlouvy bez zbytečného odkladu po vzniku takové změny. Jakákoliv ústní ujednání, týkající se plnění této Smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma Smluvními stranami, jsou právně neúčinná.
5. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
6. Nadpisy jednotlivých článků Smlouvy mají pouze orientační charakter a v žádném případě nebudou sloužit, resp. napomáhat výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy.
7. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.
8. V případě vzniku sporů vyplývajících ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují k jejich řešení smírnou cestou formou jednání svých zástupců. V případě, že jednáním Smluvních stran nebude dosaženo dohody smírnou cestou, budou tyto spory řešeny prostřednictvím věcně a místně příslušných obecných soudů v České republice.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy, a to:
 - a) Příloha č. 1 – Popis Služby;
 - b) Příloha č. 2 – Tabulka pro report o stavu využívání služby a průběhu plnění (vzor).
10. K jednání ve věci plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy jsou pověřeni:

- a) **za Objednatele:**
ve věcech smluvních a podmínek provozu Služby:

ve věcech technických a technické podpory:

- b) **za Poskytovatele:**
ve věcech smluvních a podmínek provozu Služby:

ve věcech technických a technické podpory:

11. S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (**dále jen „Zákon“**) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (**dále jen „Nařízení“**), se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci závazků dle této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích a datech, se kterými se seznámily při plnění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel si je vědom skutečnosti, že pokud mu budou v rámci realizace této Smlouvy poskytnuty informace nebo údaje, které Zákon a Nařízení označují jako osobní údaje (**dále jen „osobní údaje“**) stává se zpracovatelem těchto osobních údajů a jako zpracovatel se zavazuje, že za účelem plnění předmětu této Smlouvy bude zpracovávat, uchovávat a chránit tyto osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu s ustanoveními Zákona a Nařízením, ostatními příslušnými právními předpisy, s ustanoveními této Smlouvy a pokyny Objednatele. Za účelem zabezpečení ochrany osobních údajů bude mezi Smluvními stranami současně s touto Smlouvou uzavřena samostatná **Smlouva o zpracování osobních údajů**.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení Smlouvy stvrzují svými podpisy. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (**dále jen „ZSVD“**). Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel podepíše Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. (2) ZSVD; Objednatel Smlouvu podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.

V Praze dne

V Praze dne

**Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky**

Transkript online s.r.o.

.....
PhDr. Ivan Duškov
náměstek ředitele VZP ČR pro služby
klientům

.....
Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., jednatel

Popis Služby

Zpřístupnění telefonních linek Objednatele pomocí online přepisu

1. Popis Služby

Služba je určena osobám, které komunikují v českém jazyce a potřebují zprostředkovat řeč operátora informační linky v písemné podobě (lidé nedoslýchaví, ohluchlí, senioři s poruchami sluchu). Tyto osoby jsou dnes z klasické telefonické komunikace vyloučeny. Mohou buď posílat textové zprávy, nebo využívat asistenční služby založené na předávání vzkazů mezi slyšícím a neslyšícím třetí osobou. Simultánní přepis je oproti uvedeným alternativám doslovný, autentický, probíhá v reálném čase. Volající mají bezprostřední možnost vzájemně se ptát a odpovídat si.

2. Uživatelský scénář Služby

Vložení modulu Poskytovatele na web Objednatele umožňuje občanům využít simultánní přepis řeči operátora, popř. pracovníka VZP ČR. Na webu se otevře speciální okno pro přepis, kam klient napíše své telefonní číslo. Systém zajistí zpětné volání klientovi. Po jeho vyzvednutí dojde k automatickému spojení klienta s operátorem linky a přepisovatelem. Dále již probíhá standardní telefonický hovor, doslovný přepis řeči operátora se klientovi zobrazuje v okně pro přepis.

Další možností je zpřístupnění telefonického spojení s telefonní linkou za pomoci funkce „text to speech“ během hovoru. Využitelné zejména pro osoby se zhoršenou srozumitelností řeči či její plnou ztrátou. Uživatel služby může svůj dotaz vepsat do speciálního řádku, dotaz je následně automaticky přečten syntetickým hlasem operátorovi dané infolinky a mluvená reakce operátora přepsána profesionálním přepisovatelem do textové podoby

3. Kvalitativní parametry Služby online přepisu mluvené řeči

Dostupnost technického řešení je minimálně 98 % provozní doby.

Vyzvednutí přepisovatele do 45 sekund od zahájení vyzvánění přepisovateli minimálně v 98 % případů.

Maximální nedostupnost přepisovatele z důvodu obsazení: 15 % z celkového počtu pokusů o hovor. Opakovaná volání do 10 minut od prvního kontaktu, kdy byl přepisovatel nedostupný, se považují za jeden výskyt nedostupnosti přepisovatele.

4. Technická podpora

Technická podpora bude dostupná během provozní doby Služby prostřednictvím:

██████████

██████████████████

██████████████████████████████

Příloha č. 2 Smlouvy č. 2300563 o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb VZP ČR

Tabulka pro report o stavu využívání Služby a průběhu plnění

Tab. 1: Report využívání služby Zpřístupnění telefonních linek Objednatele pomocí online přepisu

| Datum a čas | Doba hovoru | Doba čekání na spojení | Status |
|---------------------|--------------------|-------------------------------|---------------|
| [d.mm.rrrr h.mm.ss] | [min] | [sec] | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |