

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti služeb osobám se sluchovým postižením

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

I. Smluvní strany

Jihomoravský kraj

se sídlem: Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
IČ: 70888337
DIČ: CZ70888337
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., 27-7491250267/0100
Zastoupený: JUDr. Romanem Heinzem, Ph.D.,
ředitelem Krajského úřadu Jihomoravského kraje

Kontaktní osoba
ve věcech smluvních: Mgr. Martin Koníček, vedoucí odboru kancelář ředitele
e-mail: konicek.martin@kr-jihomoravsky.cz
telefon: 541 651 261

Kontaktní osoba
ve věcech technických: Ing. Milan Brázda, referent oddělení hospodářské správy
e-mail: brazda.milan@kr-jihomoravsky.cz
telefon: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

Transkript online s.r.o.

Sídlo: Dlouhá 729/37, 110 00 Praha 1 - Staré Město
Identifikátor datové schránky: gfxk65w
IČO: 24232050
DIČ: CZ24232050
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu Praha, sp. zn C 200531
Bankovní spojení: Fio banka, č. účtu: 2900319067/2010
Zastoupená: [REDACTED] jednatelem

Kontaktní osoba ve věcech smluvních

a podmínek provozu služby: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

Kontaktní osoba

ve věcech technické podpory: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

(dále jen: „Poskytovatel“),

uzavírají tuto smlouvu:

II. Předmět a místo plnění

1. **Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením.
2. **Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující:
INFOLINKA – Zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu. Služba je využitelná zejména pro osoby se sluchovým postižením, nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka (dále jen: „Služba“)
3. Poskytovatel poskytuje Službu na vlastní náklady a nebezpečí.
4. Plnění této smlouvy bude zahájeno dnem 01.01.2024.
5. 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 – 18:00 hod.
 - c) poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technická podpora bude k dispozici prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného v záhlaví smlouvy a v její příloze.
6. Detailní popis plnění je obsahem Přílohy 1 této smlouvy.
7. Poskytovatel se dále zavazuje propagovat Službu v komunitě neslyšících, a to formou populárně propagačních článků a zpráv publikovaných v elektronických a tištěných médiích zaměřených na cílovou skupinu osob se sluchovým postižením či jinak znevýhodněných osob. Jednat se bude zejména o tyto informační portály:
 - helpnet.cz
 - kochlear.cz.

III. Cena a platební podmínky

1. Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na 2 700 Kč/měsíc bez DPH. Dohodnutá cena za celé smluvní období tedy činí částku ve výši 64 800 Kč (slovy: šedesát čtyři tisíc osm set Kč) bez DPH se všemi náklady a přiměřeným ziskem.
2. Paušální částka podle bodu 1. tohoto článku smlouvy bude Poskytovatelem fakturována pozadu za každý měsíc, případně za jeho poměrnou část, budou-li Služby podle této smlouvy zahájeny nebo ukončeny v průběhu kalendářního měsíce.
3. Splatnost každé daňového dokladu je 30 dnů od jeho doručení Objednateli. Za den doručení daňového dokladu se pokládá den doručení faktury do datové schránky Objednatele (ID: x2pbqzq) nebo na e-mailovou adresu posta@jmk.cz či den uvedený na otisku doručovacího razítka podatelny Objednatele. Daňový doklad musí vždy obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty.

4. Veškeré platby budou probíhat výhradně bezhotovostně. Smluvní strany se dále dohodly, že Objednatel nebude Poskytovateli hradit žádné zálohy na cenu za poskytované Služby.
5. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu, pokud nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu nebo bude obsahovat nesprávné cenové či jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
6. Zaplacením ceny se rozumí den, kdy je příslušná částka odeslána z účtu Objednatele.
7. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do doby zaplacení dlužné částky, a Objednatel se zavazuje takto účtovaný úrok z prodlení zaplatit.
8. Poskytovatel prohlašuje, že nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „DPH“); že mu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nebude moct DPH zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází; že nezkrátí DPH nebo nevyhlásí daňovou výhodu.

IV. Další práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat včasné, bezchybné a bezporuchové poskytování Služby v rozsahu daném touto smlouvou a přílohami.
2. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude Objednatele prostřednictvím e-mailu brazda.milan@kr-jihomoravsky.cz neprodleně 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 Služby prostřednictvím e-mailu [REDACTED] aby mohlo dojít k odstranění problému, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení problému.

V. Účinnost smlouvy

1. Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to od 01.01. 2024 do 31.12.2025.
2. V případě podstatného porušení této smlouvy Poskytovatelem je Objednateli umožněno okamžité odstoupení od smlouvy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje zejména jakýkoli únik, zneužití či zpřístupnění přepisovaných informací nepovolané osobě, případně opakované porušení povinností Poskytovatele, zejména co se týče kvality či včasnosti poskytnutí Služby.

3. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit pro prodlení objednatele s úhradou fakturovaných částek o více než 60 dní.
4. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvou (2) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena písemná výpověď této smlouvy.

VI. Zacházení s důvěrnými údaji

1. Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství, know-how, duševního vlastnictví a další důvěrné informace druhé smluvní strany nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní tajemství a důvěrné informace nepoužijí v rozporu s jejich účelem ani účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
2. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu poskytování Služby přepisu telefonních linek Objednatele. Veškeré informace o občanech, s nimiž zaměstnanci Poskytovatele přichází do styku, jsou považovány za důvěrné. Společnost je v těchto věcech vázána mlčenlivostí vůči všem dalším osobám a institucím. Uvedená mlčenlivost nezaniká ukončením spolupráce.
 - b) Poučit veškeré své zaměstnance a poddodavatele, kterým jsou v rámci jejich pracovní činnosti informace zpřístupněny, o povaze těchto informací a jejich povinnostech při nakládání s těmito informacemi, přijmout taková opatření, aby nedošlo k provedení záznamu těchto informací, případně zaručit okamžité smazání těchto informací.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že při poskytování Služby může docházet ke zpracování osobních údajů, a to včetně osobních údajů zvláštní kategorie a zavazuje se zpracovávat tyto údaje v souladu s platnou legislativou (především Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 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 – GDPR (dále jen „obecného nařízení o ochraně osobních údajů“). Zejména se Poskytovatel zavazuje, že bude zpracovávat získané osobní údaje pouze za daným účelem, po nezbytně dlouhou dobu a že přijme všechna technická, organizační i procesní opatření pro zabezpečení těchto údajů před narušením důvěrnosti, dostupnosti či integrity. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů. Při porušení tohoto bodu bude Poskytovatel povinen zaplatit v plné výši všechny sankce, včetně náhrad subjektům údajů, které na ně uvalí dozorový orgán. Další podrobnosti vztahu Objednatele a Poskytovatele v souvislosti s problematikou ochrany osobních údajů jsou mezi stranami upraveny Smlouvou o zpracování osobních údajů, která je nedílnou součástí a přílohou č. 2 této smlouvy a která musí být platně uzavřena v době uzavření této Smlouvy a trvat nejméně po celou dobu její platnosti.

VII. Společná a závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je oprávněným k přijetí všech závazků vyplývajících z této smlouvy a že disponuje odbornými předpoklady pro řádné plnění předmětu smlouvy.
2. Jakákoliv změna smlouvy (nestanoví-li přímo tato smlouva výjimku) musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za smluvní strany jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými. Změny smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením pořadovým číslem příslušné změny smlouvy. Pro tyto účely se za písemnou komunikaci nepovažuje výměna emailových zpráv.
3. Změnu v kontaktních osobách uvedených v článku I. je smluvní strana povinna nahlásit druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna kontaktních osob je možná bez nutnosti uzavírání dodatku k této smlouvě, oznámením druhé smluvní straně.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nesmí být postoupeny třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
5. Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce (dále jen „zákoník práce“), se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směny atd. a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců, a to vůči všem osobám, které se na plnění smlouvy podílejí. Poskytovatel se zavazuje zajistit splnění tohoto požadavku i u svých poddodavatelů, kteří se přímo podílejí na provádění díla.
6. Smluvní strany prohlašují, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Strany si současně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných doposud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného či neúčinného.
8. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti, ani základní lidská práva
9. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
10. Tato smlouva se dvěma přílohami podle čl. II., bodu 6. a čl. VI., bodu 3., které jsou její nedílnou součástí, je vyhotovena v jednom elektronickém vyhotovení podepsaném zaručenými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran, popřípadě je vyhotovena ve dvou listinných vyhotoveních a podepsána vlastnoručně zástupci smluvních stran; každé vyhotovení má platnost originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

11. Smluvní strany berou na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace, s výjimkou osobních údajů, byly poskytnuty třetím osobám, pokud si je vyžádají, a též prohlašují, že nic z obsahu této smlouvy nepovažují za důvěrné ani obchodní tajemství a souhlasí s případným zařazením této smlouvy do veřejně volně přístupné databáze smluv, včetně případných příloh.
12. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015, o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy včetně uvedení metadat v registru smluv zajistí Objednatel, který současně zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byly zaslány druhé smluvní straně, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
13. Smluvní strany se s obsahem smlouvy seznámily, souhlasí s ním a po přečtení prohlašují, že byla sepsána dle jejich pravé, dobrovolné a svobodně projevené vůle v souladu s veřejným pořádkem a dobrými mravy, na důkaz čehož připojují na konec smlouvy své podpisy.

V Brně dne

.....
JUDr. Roman Heinz, Ph.D.
ředitel Krajského úřadu
Jihomoravského kraje

V Praze dne

Digitally signed by

Date: 2023.12.18

08:32:20 +01'00'

.....
jedenatel

Transkript online s.r.o.

Příloha 1:

Popis Služby

1. Zpřístupnění telefonních linek Objednatele pomocí online přepisu

1.1 Popis Služby

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

1.2 Uživatelský scénář služby

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

2. Kvalitativní parametry služby online přepisu mluvené řeči

Dostupnost technického řešení je minimálně 98 % provozní doby.

Minimálně v 98 % případů musí dojít k reakci přepisovatele zvednutím telefonu v době do 45 sekund od počátku vyzvánění telefonu na jeho straně.

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

3. Technická podpora

Technická podpora bude dostupná **během provozní doby služby** prostřednictvím:

tel.: + [REDACTED]