

Smlouva o zajištění komplexního řešení přístupnosti magistrátu města Plzně 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“)

Smluvní strany

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň
kterou zastupuje: Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel
IČO: 66362717
DIČ: CZ66362717
datová schránka: 367k8gv
bankovní spojení: XXX
číslo účtu: XXX

(dále jen „Objednatel“ nebo též „“)

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: XXX
číslo účtu: XXX

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka č. 200531
(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel dále také jako smluvní strany, či účastníci smlouvy.

Čl. I.

Předmět a místo plnění

- Účelem** této smlouvy je sjednání podmínek, za nichž bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technické a personální řešení komplexního zpřístupnění služeb osobám se sluchovým postižením (dále jen „Služba“).
- Předmětem** této smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat následující Službu:
 - zpřístupnění telefonického spojení s informační linkou za pomoci online přepisu.
 - služby budou využitelné zejména pro osoby se sluchovým postižením, ale i pro nedoslýchavé seniory a cizince preferující psanou formu českého jazyka.
- Plnění této smlouvy bude zahájeno dne: **01.01.2025**.
- Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - zpřístupnit Objednateli systém pro online transkripci telefonních hovorů prostřednictvím webového modulu vloženého na webový portál:
XXX
 - zajistit Služby přepisovatele v pracovní dny od 9 – 18 hod;
 - poskytovat Objednateli technickou podporu během provozu. Technická podpora bude k dispozici prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného v Příloze č. 3;
 - poskytovat Objednateli pravidelný report o stavu využívání Služeb 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 pravidelně jednou za měsíc a vždy následující měsíc k 15. dni s daty za měsíc předcházející ve formě

tabulky, jejíž forma tvoří přílohu č. 2 této smlouvy, na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v příloze č.3.

- 5) Detailní popis plnění je obsahem Přílohy č. 1. této smlouvy.
- 6) 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:
 - a) helpnet.cz
 - b) kochlear.cz

Čl. II.

Cena a platební podmínky

- 1) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy je stanovena na 4 000 Kč/měsíc bez DPH.
- 2) Celková paušální cena za plnění předmětu smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě měsíčního daňového dokladu (faktury) vystavovaného. Faktury vystavené Poskytovatelem dle této smlouvy musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Cena sjednaná v odst. 1. a v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na plnění dle této smlouvy.
- 4) Doba splatnosti daňových dokladů je 15 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli.
- 5) Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6) Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 7) Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje na e-mailovou adresu: XXX.
- 8) Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 9) V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb..

Čl. III.

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 XXX, aby mohlo dojít k odstranění problému, a to nejpozději do 48 hodin od nahlášení problému.

Čl. IV. Náhrada újmy, smluvní pokuta

- 1) Smluvní strany odpovídají za újmu v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by Služby nebyly Poskytovatelem poskytovány řádně dle smlouvy a Poskytovatel by neodstranil nahlášené závady lhůtě dle čl. III. odst. 3, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každý den, ve kterém Služby po uplynutí této výše uvedené lhůty nebyly poskytovány.
- 3) Výše uvedená smluvní pokuta je splatná do 30 dní od zaslání písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty Poskytovateli. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

Čl. V. Účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran, účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv nebo dle čl. I.3. této smlouvy, podle toho, který termín nastane později a uzavírá se na dobu určitou, tj. do **31.12.2028**
- 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.

Čl. VI. Zacházení s důvěrnými údaji

- 1) Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti 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 důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že 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 subdodavatele, 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 nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 - GDPR). 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.

Čl. VI. Společná a závěrečná ustanovení

- 1) Tuto smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které musí být schváleny a podepsány oběma smluvními stranami. Kontaktní osoby a kontaktní údaje je možné měnit jednostranným oznámením zaslaným druhé smluvní straně.

Číslo smlouvy objednatele: 2024/SITMP/0252

Číslo smlouvy poskytovatele:

- 2) Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 3) Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 1 obdrží Objednatel a 1 obdrží Poskytovatel.
- 4) 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, v platném znění, 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 se zařazením této smlouvy do veřejně volně přístupné databáze smluv, včetně případných příloh.
- 5) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy.
- 6) Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prostě omylu a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

V Plzni dne 11.12.2024

V Praze dne 11.12.2024

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ
MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

Transkript online s.r.o.

Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D.
jednatel

Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Popis Služeb
- Příloha č. 2: Tabulka pro pravidelný report o stavu využívání Služby a průběhu plnění
- Příloha č. 3: Kontaktní osoby

Příloha č. 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 našeho modulu 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.

1.3 Překlady z/do ČZJ

Tato služba zpřístupňuje komunikaci uživatelům českého znakového jazyka. Jedná se o překladatelskou službu. Klient zašle svůj dotaz ve znakovém jazyce v jedné z následujících forem:

- ve formě přílohy do 25 MB,
- ve formě odkazu ke stažení videa,
- ve formě odkazu na video se zprávou ve znakovém jazyce

Tým pracovníků Transkript online provede překlad do českého jazyka a dotaz zašle operátorům, popř. pracovníkům úřadu, kteří jej zodpoví. Následně je tato odpověď přeložena zpět do znakového jazyka a zaslána klientovi. Tato služba funguje v důvěrném režimu, dodržuje se zásada mlčenlivosti, obsah komunikace není poskytován třetí straně.

2. 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.

3. Technická podpora

Technická podpora bude dostupná během provozní doby služby prostřednictvím:
tel.: XXX,
e-mail: XXX

Číslo smlouvy objednatele: 2024/SITMP/0252
Číslo smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 2: 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]	

Číslo smlouvy objednatele: 2024/SITMP/0252
Číslo smlouvy poskytovatele:

Příloha č. 3: Kontaktní osoby

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTĚ PLZNĚ, p.o.

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby
- Martina Scheinherrová, tel.: XXX, email: XXX

Technické záležitosti a technická podpora
- Pavla Weinberger, tel.: XXX, email: XXX

Transkript online s.r.o.

Smluvní záležitosti, podmínky provozu služby
- Ing. Zdeněk Bumbálek, Ph.D., tel.: XXX, email: XXX

Technické záležitosti a technická podpora
- Ing. Jan Zelenka, tel.: + 420 XXX, email: XXX