

SMLOUVA O DODÁNÍ SYSTÉMU AUTOMATIZOVANÉ KOMUNIKACE A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
se sídlem Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00,
IČO: 471 14 304,
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7216,
zastoupena MUDr. Davidem Kostkou, MBA, LL.M., generálním ředitelem,
bankovní spojení: číslo účtu 2115202031/0710, vedený u České národní banky,
(dále též jako „**Objednatel**“ nebo „**ZP MV ČR**“),

a

predu s.r.o.

se sídlem: Jaskový rad 5, 831 01 Bratislava, SR
IČO: 47 894 687
zapsaná/ý v: OR Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, VI.č.: 100369/B
zastoupená/ý: Martin Reichelt, jednatel
bankovní spojení: SK5011000000002941458741, TATRSKBX

(dále též jako „**Poskytovatel**“),

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „**Smluvní strany**“), nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“),

uzavřeli níže uvedeného kalendářního dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a na základě výsledků veřejné zakázky s názvem „**Vytvoření chatbota a zajištění jeho správy a rozvoje**“ (dále jen „**veřejná zakázka**“)

tuto

SMLOUVU O DODÁNÍ SYSTÉMU AUTOMATIZOVANÉ KOMUNIKACE A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB (dále jen „**Smlouva**“)

evidovanou u Objednatele pod č.j. 000154-000/2024-00

Preambule

- A. Účelem této Smlouvy je vymezení práv a povinností Smluvních stran při realizaci a zajištění provozu systému automatizované komunikace poskytované jako služba „Software as a Service“ s umístěním uživatelské části systému v prostředí Objednatele a při poskytování dalších souvisejících služeb.
- B. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil s kompletní zadávací dokumentací veřejné zakázky a veškerými podmínkami uvedenými v této Smlouvě a jejích přílohách, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že bude plnění na základě této Smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, se svou nabídkou, s podmínkami uvedenými v této Smlouvě a jejích přílohách a se všemi požadavky vyplývajícími z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují anebo s ním souvisí.

- C. Poskytovatel 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 předmětu Smlouvy.
- D. Poskytovatel 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 Poskytovatele neodpovídalo skutečnosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli náhradu škody, která mu vznikla porušením práv třetích osob a uplatňováním jejich nároků s tím spojených, v plné výši.
- E. V souladu s § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších podpisů (dále jen „ZZVZ“) se Poskytovatel zavazuje řádně a včas plnit finanční závazky vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce podílejícím se na plnění této Smlouvy. Dále se Poskytovatel zavazuje zohledňovat možnost využití inovací, tj. implementaci nového nebo značně zlepšeného produktu a služby.

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat:

A. **základní služby** spočívající ve:

1.1 vytvoření a uvedení do provozu systému automatizované informační podpory poskytované jako služba „Software as a Service“ (dále jen „**SaaS**“) s umístěním uživatelské části systému v prostředí Objednatele (dále jen „**Chatbot**“), přičemž Poskytovatel se zavazuje:

- 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. Systém musí být schopen dynamicky tvořit a načítat do textu odpovědí hodnoty ze zdrojových dat umístěných v prostředí webu www.zpmvcr.cz, dále pak z adresářové struktury s uloženými strukturovanými i nestrukturovanými daty, taktéž s daty umístěnými v dané větvi stromu SharePoint a dalších externích zdrojích obdobného typu s množností definic podmínek hloubky stromu, a to jak na webech, tak v adresářových strukturách, a to až na úroveň jednoho

konkrétního odkazu (souboru), a to v souladu s požadavky 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 odst. 1 kapitoly A Přílohy č. 4 této Smlouvy (dále jen „**návrh řešení Chatbot**“), dále plně funkční Chatbot vytvořit, implementovat, provést migraci a adaptaci znalostní báze stávajícího systému chatbot Objednatele, uvést nově vytvořený Chatbot do pilotního provozu a provést testování Chatbot, 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**“;

1.2 vytvoření a uvedení do provozu Livechatu pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele (dále jen „**Livechat**“ nebo „**Livechat pro messenger**“), přičemž Poskytovatel se zavazuje:

- provést vstupní analýzu a navrhnout Livechat, a to v souladu s požadavky v části A3.1 oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy. Návrh řešení bude rovněž obsahovat testovací scénáře k akceptačnímu řízení ve vztahu k předmětům akceptace dle odst. 1 kapitoly A Přílohy č. 4 této Smlouvy (dále jen „**návrh řešení Livechat**“), dále plně funkční Livechat vytvořit, implementovat, uvést Livechat do pilotního provozu a provést testování Livechat, provést školení pověřených zaměstnanců Objednatele, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A3.1, 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 v plném provozu, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A2.2, 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**“;

1.3 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**“);

- 1.4 zajistit podporu provozu Livechat s definovaným objemem provozu, úrovní pokrytí služby a její garantovanou dostupností, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části A2.2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**podpora provozu Livechat**“);

B. realizovat další činnosti a poskytovat další **služby na výzvu** Objednatele, a to:

- 1.5 provést vstupní analýzu a navrhnout řešení rozšíření základní služby Chatbot pro web o možnost přechodu na konverzaci s operátorem (dále jen „**rozšíření o Livechat pro web**“), to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1.1, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**návrh řešení rozšíření o Livechat pro web**“), dále plně funkční Livechat pro web vytvořit, implementovat, uvést nově vytvořený Livechat pro web do pilotního provozu a provést testování Livechat pro web, provést školení pověřených zaměstnanců Objednatele k Livechat pro web, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1.1, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy a v souladu s Objednatelům akceptovaným návrhem řešení Livechat pro web (dále jen „**vytvoření Livechat pro web a provedení pilotního provozu**“), a dále Livechat pro web dokončit a spustit Livechat pro web v plném provozu, to vše za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B1.1, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**dokončení Livechat pro web a spuštění plného provozu**“),

všechny činnosti uvedené v tomto odstavci, tj. realizace návrhu řešení rozšíření o Livechat pro web, vytvoření Livechat pro web a provedení pilotního provozu a dokončení Livechat pro web a spuštění plného provozu jsou dále ve Smlouvě souhrnně nazvány „**realizace Livechat pro web**“,

- 1.6 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 pro web**“);
- 1.7 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 B3.1.1, 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 B3.1.2, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat**“)/ zajistit jednorázové navýšení dostupnosti služby Livechat pro web v aktuální konfiguraci na

požadovanou vyšší úroveň, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3.1.3, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň dostupnosti služby Livechat pro web**“)/ 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 B3.2.1, 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 B3.2.2, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat**“)/ zajistit jednorázové navýšení pokrytí a reakční doby technické podpory služby Livechat pro web v aktuální konfiguraci, a to na definované období za podmínek a v souladu s požadavky uvedenými v části B3.2.3, oddílu 2 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat pro web**“);

- 1.8 poskytovat na výzvu Objednatele expertní a konzultační služby související se Službami a činnostmi uvedenými v odstavci 1 čl. I. této Smlouvy v termínech stanovených Objednatelem v dané výzvě; jednotkou poskytnutí těchto expertních a konzultačních služeb je 1 člověkohodina (dále jen „**konzultační služby**“).
2. Všechny činnosti a služby popsané v čl. I. odst. 1. této Smlouvy jsou dále ve Smlouvě označeny také jen jako „**Služby**“; služby a činnosti uvedené v odst. 1.5 až 1.8 čl. I. této Smlouvy jsou dále v textu označeny také jen jako „**Služby na výzvu**“.
3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté Služby sjednanou cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

Článek II. Doba, místo a způsob plnění

1. Služby budou poskytovány Poskytovatelem na pracovišti Objednatele umístěném na adrese Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, ředitelství Praha, budova Crystal, Vinohradská 2577/178, Praha 3, a to v souladu s pravidly pro Služby vymezenými touto Smlouvou, případně v budoucím rozvoji přes vzdálený přístup k potřebným systémům Objednatele, které jsou nezbytné pro plnění této Smlouvy, prostřednictvím internetu (VPN) pro oprávněné osoby Poskytovatele za Objednatelem definovaných bezpečnostních podmínek. Pokud to povaha plnění umožňuje a Objednatel bude souhlasit, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění také ve svých provozovnách.
2. Služby specifikované v odst. 1.1. a 1.2 této Smlouvy včetně spuštění plného provozu se zavazuje Poskytovatel provést v souladu s termíny uvedenými v harmonogramu realizace, který je obsažen v oddílu 3 Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**harmonogram**“).

3. Služby specifikované v odst. 1.3 a 1.4 této Smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytovat ode dne akceptace Služeb dle odst. 1.1 a 1.2 této Smlouvy bez výhrad po dobu trvání této Smlouvy, a to bez nutnosti činit výzvy.
4. Služby specifikované v odst. 1.5 až 1.8 této Smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytovat pouze na základě písemné výzvy Objednatele.
5. Požadavek Objednatele na poskytnutí Služeb na výzvu bude učiněn v písemné formě, a to prostřednictvím e-mailu, prostřednictvím kontaktních osob uvedených v čl. XV. odst. 8 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemnou formou potvrdit výzvu e-mailem oprávněnému zástupci Objednatele nejpozději do 24 (slovy: dvacetičtyř) hodin ode dne jejího předání. Potvrzení výzvy znamená, že Poskytovatel akceptuje požadavky Objednatele uvedené ve výzvě a že je podmínkami uvedenými ve výzvě vázán. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají, že pokud Poskytovatel Objednateli nepotvrdí výzvu ve lhůtě pro potvrzení výzvy stanovené ve výzvě, resp. pokud se Poskytovatel 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 (dále též „**dílčí smlouva**“). Smlouva současně nezakládá povinnost Objednatele činit výzvy k plnění. Nebude-li termín plnění v požadavku stanoven, pak je Poskytovatel povinen poskytnout požadované služby na výzvu do 10ti pracovních dnů ode dne potvrzení výzvy Objednatel, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
6. Pokud bude dílčí smlouva dle čl. II. odst. 5 této Smlouvy splňovat podmínky zakládající povinnost uveřejnění takové dílčí smlouvy prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů („**zákon o registru smluv**“), nabývá taková dílčí smlouva účinnosti nejdříve jejím uveřejněním prostřednictvím registru smluv dle zákona o registru smluv.
7. Akceptaci Služeb upravuje Příloha č. 4 této Smlouvy.

Článek III. Cena

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu, která je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy :
 - a) za realizaci Chatbot a Livechat pro messenger dle čl. I. odst. 1.1. a 1.2 této Smlouvy cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Celková cena za základní služby – A1 (realizace Chatbot a Livechat pro messenger)“, sloupec „Cena v Kč bez DPH“ tabulky obsažené v Příloze č. 2 této Smlouvy;
 - b) za poskytování podpory provozu Chatbot a Livechat pro messenger dle čl. I. odst. 1.3 a 1.4 této Smlouvy cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Podpora provozu Chatbot a Livechat pro messenger za jeden měsíc“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v Příloze č. 2 této Smlouvy za jeden měsíc poskytování podpory provozu Chatbot a Livechat pro messenger;
 - c) za realizaci Livechat pro web dle čl. I. odst. 1.5 této Smlouvy cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Celková cena za rozšíření o Livechat web“, sloupec „Cena v Kč bez DPH“ tabulky obsažené v Příloze č. 2 této Smlouvy;

- d) za poskytování podpory provozu Livechat pro web dle čl. I. odst. 1.6 této Smlouvy cenu bez DPH ve výši stanovené v řádku „Rozšíření podpory provozu o Livechat pro web na jeden měsíc“, sloupec „Jednotková cena (v Kč bez DPH)“ tabulky obsažené v Příloze č. 2 této Smlouvy za jeden měsíc poskytování podpory provozu Livechat pro web;
 - e) za poskytnutí vyšší úrovně technické podpory dle čl. I. odst. 1.7 této Smlouvy (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;
 - f) za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory dle čl. I. odst. 1.7 této Smlouvy (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;
 - g) za poskytování konzultačních služeb dle čl. I. odst. 1.8. této Smlouvy 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 jednu člověkohodinu poskytování konzultačních služeb.
- 2. Pokud se další text týká podmínek vyúčtování ceny za 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 této Smlouvě, ale Poskytovatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování plnění podle této Smlouvy.
 - 5. Cenou za plnění pro účely vyúčtování smluvní pokuty podle čl. XII. této Smlouvy se rozumí ceny podle Přílohy č. 2 této Smlouvy včetně DPH.

Článek IV. Platební podmínky

- 1. Cena dle čl. III. odst. 1 písm. a) této Smlouvy bude Poskytovateli uhrazena na základě daňového dokladu - faktury jednorázově poté, co Objednatel plnění akceptuje bez výhrad na základě oběma Smluvními stranami potvrzeného akceptačního protokolu.
- 2. Cenu dle čl. III. odst. 1 písm. b) této Smlouvy bude Objednatel hradit Poskytovateli měsíčně za každé ukončené kalendářní měsíc zpětně, přičemž Poskytovatel provede vyúčtování ceny služeb vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce, ve kterém byly účtované služby poskytovány. Smluvní strany tímto sjednávají, že v případě, že dojde k započetí/ukončení poskytování služeb dle tohoto odstavce v průběhu kalendářního

měsíce nebo pokud budou služby poskytovány jen část kalendářního měsíce, bude cena dle čl. III. odst. 1 písm. b) této Smlouvy za příslušný kalendářní měsíc poměrně snížena o částku odpovídající ceně za podporu provozu Chatbot za dny v kalendářním měsíci, po které tyto služby nebyly Poskytovatelem poskytovány. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu vždy nejdříve v den následující po schválení zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot Objednatel; fakturace musí vždy odpovídat zjištěním uvedeným v Objednatel schválené zprávě o poskytování služeb podpory provozu Chatbot. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb podpory provozu Chatbot za příslušný kalendářní měsíc.

3. Cena dle čl. III. odst. 1 písm. c) této Smlouvy bude Poskytovateli uhrazena na základě daňového dokladu - faktury jednorázově poté, co Objednatel plnění akceptuje bez výhrad na základě oběma Smluvními stranami potvrzeného akceptačního protokolu.
4. Cenu za Služby dle čl. III. odst. 1 písm. d) této Smlouvy bude hradit Objednatel Poskytovateli měsíčně za každé ukončené kalendářní měsíc zpětně, přičemž Poskytovatel provede vyúčtování ceny služeb vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce, ve kterém byly účtovány služby poskytovány. Smluvní strany tímto sjednávají, že v případě, že dojde k započetí/ukončení poskytování služeb dle tohoto odstavce v průběhu kalendářního měsíce nebo pokud budou služby poskytovány jen část kalendářního měsíce, bude cena dle čl. III. odst. 1 písm. d) této Smlouvy za příslušný kalendářní měsíc poměrně snížena o částku odpovídající ceně za podporu provozu Livechat pro web za dny v kalendářním měsíci, po které tyto služby nebyly Poskytovatelem poskytovány. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu vždy nejdříve v den následující po schválení zprávy o poskytování služeb podpory provozu Livechat pro web Objednatel; fakturace musí vždy odpovídat zjištěním uvedeným v Objednatel schválené zprávě o poskytování služeb podpory provozu Livechat pro web. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb podpory provozu Livechat pro web za příslušný kalendářní měsíc.
5. Cenu za Služby dle čl. III. odst. 1 písm. e) a f) této Smlouvy (bude-li realizován) bude hradit Objednatel Poskytovateli vždy za období uvedené ve výzvě zpětně, přičemž Poskytovatel provede vyúčtování ceny služeb vždy k poslednímu dni příslušného období dle výzvy, ve kterém byly účtovány 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 Poskytovatelem poskytovány. Poskytovatel 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 Objednatel schválené zprávě o poskytování služeb na výzvu. Přílohou daňového dokladu musí být vždy kopie zprávy o poskytování služeb na výzvu za příslušné období.
6. Cena za konzultační služby dle čl. III. odst. 1 písm. g) budou fakturovány za jednotkovou cenu uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy. Vyúčtování za provedené Služby bude Poskytovatelem provedeno nejpozději do 30 dnů od akceptace takových Služeb. Nedílnou součástí vyúčtování musí být též oboustranně podepsaný akceptační protokol bez výhrad dle čl. V. odst. 1 této Smlouvy. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění faktury se rozumí datum oboustranného podpisu akceptačního protokolu.
7. Úhrada za plnění Smlouvy se provádí v české měně.
8. Zálohy Objednatel neposkytuje.

9. Úhrada bude provedena na základě daňových dokladů (faktury) vystavených Poskytovatelem se lhůtou splatnosti 21 dnů od data jejich doručení Objednateli.
10. Úhrada bude provedena bezhotovostním platebním stykem na účet Poskytovatele. Za úhradu dohodnuté ceny se považuje její odepsání z účtu Objednatele.
11. Veškeré účetní doklady musí obsahovat náležitosti dle zákona o účetnictví a § 435 občanského zákoníku a dohodnuté dle této Smlouvy. V případě, že vyúčtování nebudou obsahovat všechny zákonem a touto Smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli. Přílohou faktury bude vždy buďto akceptační protokol nebo zpráva/vyhodnocení o poskytování služeb, a to vždy s ohledem na předmět akceptace, jehož cena je předmětem fakturace.
12. Poskytovatel, který je plátcem DPH, prohlašuje, že si je vědom své povinnosti priznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této Smlouvy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 235/2004 Sb.**“), a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této Smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
13. Adresa Objednatele pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.
14. Účetní doklad je možné zaslat Objednateli elektronicky ve formátu PDF prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9swaix3. Nedisponuje-li Poskytovatel datovou schránkou, faktury lze též odeslat na emailovou adresu info@zpmvcr.cz. Do předmětu zprávy je třeba v obou případech uvést text „Fakturace_R“.
15. Každá faktura musí kromě náležitostí uvedených v tomto článku obsahovat číslo 000154-000/2024-00, pod kterým je Smlouva evidována u Objednatele.

Článek V. Plnění Smlouvy

1. Akceptace Služeb dle této Smlouvy je podrobně upravena v Příloze č. 4 této Smlouvy. Akceptační protokol bude vyhotoven k čerpání Služeb specifikovaných v čl. I. odst. 1.1, 1.2. a 1.5 této Smlouvy nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Akceptační protokol bude vyhotoven ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jejich potvrzení oprávněným zástupcem Objednatele obě Smluvní strany obdrží 1 výtisk. V případě učinění podpisu akceptačního protokolu s výhradami, je povinen Poskytovatel uvedené výhrady napravit do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů.
2. Poskytovatel je povinen při výkonu své činnosti zejména během poptávky Služeb ihned po zjištění nevhodnosti pokynů písemně upozornit Objednatele na tuto zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst Objednatele. Při poskytování plnění musí Poskytovatel vždy sledovat zájmy Objednatele.
3. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel plní předmět této Smlouvy v rozporu se svými povinnostmi, stanovenými touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat, aby

Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a plnil tuto Smlouvu řádným způsobem. Jestliže Poskytovatel tak neučiní ve lhůtě 10 kalendářních dnů od prokazatelného oznámení výskytu vad na předmětu plnění Smlouvy a postup Poskytovatele by vedl nepochybně k porušení této Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn postupovat v souladu s článkem XV. odst. 4 této Smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě povinen uhradit Objednateli veškeré škody vzniklé z důvodů porušení této Smlouvy Poskytovatelem.

4. Výstupy z realizace této Smlouvy, dokumentace a jiné materiály, které vzniknou v průběhu a v souvislosti s realizací Smlouvy se stávají okamžikem jejich předání výlučným vlastnictvím Objednatele.

Článek VI.

Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby řádně a včas, v souladu s podmínkami této Smlouvy a s platnými právními předpisy, s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že umožní Objednateli přístup k datům, které získá z komunikace Chatbota vč. Livechatu/Livechatu pro web s uživatelem. Po dohodě Poskytovatele s Objednatelem je možné výstupy integrovat do interního systému Objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz Služby Chatbot vč. Livechatu/Livechatu pro web na cloudové službě dle SLA v Příloze č. 1 Smlouvy.
4. Objednatel má právo měnit Stromovou strukturu Chatbota, a to dle Objednatelem specifikované úpravy a ve lhůtě, která bude dle složitosti úpravy dohodnuta mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
5. Objednatel se zavazuje poskytovat po celou dobu trvání této Smlouvy Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu Smlouvy.
6. Objednatel má povinnost předat Poskytovateli veškeré potřebné podklady k poskytnutí Služeb a to:
 - a) logo Objednatele a logo-manuál;
 - b) obsahové zadání pro vytvoření a realizaci Chatbota;
 - c) Přístupová oprávnění pro realizaci Chatbot a Livechat pro messenger;
 - d) Součinnost pro implementaci Chatbot do webu ZP MV ČR
 - e) Zdrojová data a odkazy s obsahem pro Chatbot.
7. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
8. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých finančních závazků.

9. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
10. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
11. Poskytovatel musí být schopen zajistit a na vyžádání Objednatele prokázat plnění této Smlouvy v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě
12. Objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup k potřebným systémům Objednatele, které jsou nezbytné pro plnění této Smlouvy v případě Objednatelem žádaného budoucího rozvoje prostřednictvím internetu (VPN) pro oprávněné osoby Poskytovatele za Objednatelem definovaných bezpečnostních podmínek.
13. Smluvní strany ujednávají, že obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky.
14. Poskytovatel se po celou dobu plnění této Smlouvy zavazuje udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě ve výši pojistného plnění min. 5 000 000 Kč a platnost pojištění na vyžádání Objednateli prokázat.
15. Poskytovatel se zavazuje předávat Objednateli provozní, technickou, uživatelskou a případně i další dokumentaci vytvořenou nebo aktualizovanou při poskytování Služeb.

Článek VII.

Mlčenlivost a zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Poskytovatel dozvěděl v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které Poskytovateli Objednateli sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, musí být Poskytovatelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace Objednatele použít pro jiné účely než pro poskytnutí plnění dle této Smlouvy, nesmí je zveřejnit ani poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah Smlouvy, jejích příloh a případných dodatků.
2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nesdělí důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) má Poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem,
 - b) se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
 - c) Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace písemný souhlas.
3. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
4. V souvislosti s plněním této Smlouvy Smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

(dále jen „**Nařízení**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).

5. Objednatel jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**správce**“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označena jen jako „**zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů pro správce za účelem plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Zpracování se týká těchto kategorií osobních údajů – jméno, příjmení, rodné číslo, diagnóza, informace o poskytovateli zdravotních služeb, informace o zaměstnavateli, kontaktní údaje, finanční údaje, číslo účtu a zpracováním se rozumí operace nebo soubory operací s osobními údaji, spočívající konkrétně v jejich zaznamenání, vyhledání, nahlédnutí a likvidaci za účelem plnění této Smlouvy.
6. Zpracovatel bude při své činnosti zpracovávat osobní údaje ve smyslu Zákona a Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu se Zákonem, Nařízením, ISO normami, pokud se na zpracování vztahují a dalšími právními předpisy v rozsahu stanoveném touto Smlouvou tak, aby byla zajištěna zákonnost celého procesu zpracování osobních údajů včetně zajištění práv subjektů údajů. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených písemných pokynů správce. Jiné zpracování může zpracovatel provést i bez doloženého pokynu správce v případě, že mu je takové zpracování uloženo právním předpisem jako právní povinnost.
7. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:
 - a) Zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje ve výše uvedeném rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této Smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu;
 - b) Zpracovatel správce neprodleně písemně informuje v případě, kdy dle podle jeho názoru pokyn správce porušuje právní předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.
 - c) Povinnost uvedená v odst. 6 tohoto článku se vztahuje rovněž na otázku předávání osobních údajů do třetích zemí nebo mezinárodní organizací. Pokud existuje takový právní požadavek vůči zpracovateli, má zpracovatel povinnost informovat o něm ještě před započítím zpracování správce osobních údajů, ledaže by právní předpisy takové informování z důležitých důvodů veřejného zájmu zakazovaly.
 - d) Zpracovatel není oprávněn předat osobní údaje třetí osobě bez předchozího písemného povolení správce, ledaže by takové předání zpracovateli ukládal právní předpis.
 - e) Zpracovatel s ohledem na stav techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování a s přihlédnutím k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob přijme vhodná technická a organizační opatření zajišťující úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, a to včetně
 - i. pseudonymizace a šifrování,
 - ii. schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování,
 - iii. schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů a problémů,

- iv. procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
- f) Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti zpracovatel zohlední zejména rizika, jako je náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
- g) Zpracovatel na výzvu správci sdělí, jaká technická a organizační opatření přijal, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. V případě, že správce shledá opatření nedostatečnými, může zpracovateli navrhnout přijetí jiných nebo dalších opatření. Tím není dotčena odpovědnost zpracovatele za splnění povinností podle písm. e) tohoto odstavce.
- h) Zpracovatel přijme opatření, která zajistí, že kterákoli fyzická osoba, která jedná na pokyn zpracovatele a má přístup k osobním údajům, bude tyto osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynů správce, pokud jí zpracování neukládají právní předpisy. Zpracovatel má povinnost na žádost správce tato opatření doložit.
- i) Zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji, jakkoliv nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak Zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
- j) Zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Zákona a Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Mlčenlivost dle tohoto ustanovení se vztahuje na veškeré aspekty zpracování osobních údajů včetně bezpečnostních opatření. Závazky k mlčenlivosti zpracovatel na základě žádosti správce doloží;
- k) Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného souhlasu správce;
- l) Pokud dojde k zapojení dalšího zpracovatele postupem podle písm. k) tohoto odstavce, zpracovatel má povinnost zajistit, aby další zpracovatel byl smluvně zavázán ve stejném rozsahu, jako je vázán sám zpracovatel vůči správci dle této Smlouvy. Na žádost správce zpracovatel doloží smluvní ujednání mezi ním a dalším zpracovatelem.
- m) Zpracovatel se zavazuje ohlásit správci nejpozději do 4 hodin od zjištění jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů, a to e-mailem oprávněné osobě zpracovatele. Ohlášení zpracovatele musí obsahovat všechny informace, které vyžaduje článek 33 odst. 3 písm. a) a c) GDPR, a dále navrhovaná opatření k vyřešení daného porušení. Nemůže-li zpracovatel poskytnout veškeré informace týkající se porušení zabezpečení současně, poskytne je správci postupně, avšak vždy bez zbytečného odkladu.
- n) Po skončení této Smlouvy se zpracovatel zavazuje, že předá zpracovávané osobní údaje správci, a to do 5 dní ode dne ukončení Smlouvy. Způsob předání osobních údajů určí samostatné ujednání mezi správcem a zpracovatelem.
- o) Zpracovatel po předání osobních údajů dle písm. n) tohoto odstavce provede likvidaci veškerých dosud zpracovaných osobních údajů včetně jejich



případných kopií a o této likvidaci podá správci písemnou zprávu do dvou (2) pracovních dnů ode dne likvidace. Do doby předání osobních údajů správci zpracovatel zajistí, že osobní údaje budou nadále chráněny tak, aby nemohlo dojít k ztrátě, zničení nebo neoprávněnému využití.

- p) Zpráva podle písm. o) tohoto odstavce bude obsahovat kategorie subjektů údajů, jejich počet, kategorie osobních údajů, způsob likvidace včetně případné likvidace médií, na kterých byly osobní údaje zpracovány, datum likvidace a podpis oprávněných osob.
- q) Zpracovatel nemusí postupovat dle písm. n) – p) tohoto odstavce, pokud od správce obdrží jiný písemný pokyn.
- r) Zpracovatel se zavazuje, že s ohledem na povahu zpracování a informace, které má k dispozici, poskytne správci nezbytnou součinnost při:
 - I. posouzení vlivu na ochranu osobních údajů při zavádění nového zpracování, které pro správce bude (být z části) provádět zpracovatel,
 - II. ohlašování a šetření případu porušení zabezpečení osobních údajů, ke kterému došlo u zpracovatele,
 - III. plnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, pokud možno prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření.
- s) Na žádost správce poskytne zpracovatel veškeré informace nutné k doložení toho, že byla přijata opatření a plněny povinnosti stanovené v článcích 28 a 32 až 36 GDPR a v této Smlouvě, a umožní správci nebo jinému jím pověřenému subjektu provedení auditů a inspekci a poskytne při nich plnou součinnost.
- t) Zpracovatel poskytne správci nezbytnou součinnost, spolupráci a informace
 - i. k vyřízení žádosti, stížnosti nebo dotazu subjektu údajů týkající se zpracování jeho osobních údajů,
 - ii. v souvislosti se zmírňováním a nápravou porušení zabezpečení osobních údajů,
 - iii. za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů
 - iv. za účelem další povinností, které se na správce vztahují na základě právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů.
- u) Pokud v souvislosti s ukončením této Smlouvy hrozí správci škoda, je zpracovatel povinen upozornit správce na potřebu přijmout opatření, která jsou nezbytná pro její odvrácení.
- v) Zpracovatel se zavazuje, že osobní údaje pro správce bude zpracovávat výlučně na území Evropské unie. Obdobné platí i v případě, že zpracovatel využije dalšího zpracovatele postupem podle písm. k) tohoto odstavce.



- w) Zpracovatel se zavazuje na výzvu správce předložit posouzení rizik, a pokud dojde správce k závěru, že toto posouzení rizik není dostačující, je správce oprávněn se zpracovatelem projednat opatření ke snížení rizik.
- x) Zpracovatel se zavazuje poskytnout veškerou nutnou součinnost Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) při výkonu dozoru u správce nebo u zpracovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů pro správce dle této Smlouvy. Zpracovatel se zejména zavazuje řádně a včas reagovat na dotazy a předkládat písemnosti obdržené od správce. Pokud se výkonu pravomocí Úřadu bude vztahovat na služby, které správci poskytuje zpracovatel, pak má zpracovatel povinnost uvědomit správce o výkonu dozoru ze strany Úřadu, a to do dvou (2) pracovních dnů ode dne doručení oznámení o zahájení kontroly. Zpracovatel dále umožní správci vyjádřit se k písemnosti a odpovědím v rámci prováděného výkonu dozoru ve stanovených lhůtách a informovat správce o jednotlivých požadavcích Úřadu v souvislosti s jeho výkonem dozoru ve vztahu ke službách, které zpracovatel správci poskytuje.
- y) Zpracovatel má povinnost v návaznosti na písm. x) tohoto odstavce informovat správce o doručení protokolu o kontrole a kopii tohoto protokolu správci do dvou (2) pracovních dnů od jeho doručení předat. Zpracovatel je rovněž povinen uvědomit správce o zahájení správního řízení, a to do dvou (2) pracovních dnů od okamžiku, kdy se zpracovatel o tomto zahájení dozvěděl. Zpracovatel je povinen podat správci do dvou (2) pracovních dnů podrobné informace o prováděné kontrole či správním řízení. Zpracovatel, pokud se nachází v postavení kontrolované osoby dle zvláštního právního předpisu, či v postavení účastníka řízení dle zvláštního právního předpisu, má v návaznosti na písm. x) tohoto odstavce zejména tyto povinnosti:
- podat v zákonném termínu námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to správce požádá, tuto povinnost zpracovatel nemá, pokud by námitky byly zjevně neopodstatněné,
 - informovat správce bezodkladně, nejdéle však do třiceti (30) dnů, od ukončení správního řízení o provádění opatření k odstranění nedostatků zjištěných Úřadem,
 - respektovat požadavky správce na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřeními uloženými Úřadem, a to na náklady zpracovatele.

8. Správce dle této Smlouvy

- a) je povinen předat zpracovateli včas úplné, pravdivé a přehledné informace a podklady nezbytné ke zpracování osobních údajů, pokud z jejich povahy nevyplyvá, že je má zajistit zpracovatel v rámci své činnosti,
- b) je povinen poskytnout zpracovateli po dobu plnění Smlouvy v případě potřeby další nezbytně nutnou součinnost k řádnému plnění této Smlouvy,

- c) je oprávněn kdykoli kontrolovat dodržování této Smlouvy u zpracovatele, a to i bez předchozího upozornění. Za tím účelem může správce sám či prostřednictvím jiných osob především provádět audity zpracování osobních údajů u zpracovatele, vyžadovat dokumenty vztahující se ke zpracování osobních údajů dle této smlouvy a požadovat odpovědi na případné otázky vztahující se ke zpracování osobních údajů zpracovatelem.
9. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této Smlouvy. Tím nejsou dotčeny povinnosti zpracovatele, které dle této Smlouvy či ze své povahy trvají i po jejím zániku, jakož i nároky správce z důvodu porušení takových povinností.
10. Další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, práva a povinnosti Smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývající ze Zákona nebo Nařízení, nejsou shora uvedeným dotčeny.
11. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro Smluvní strany žádné finanční závazky, odměna za zpracování osobních údajů je již zahrnuta v odměně Poskytovatele stanovené dle této Smlouvy.
12. Smluvní strany se zavazují předávat osobní údaje v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k osobním údajům nebo k jakémukoli zneužití neoprávněnou osobou. Při předání velkého objemu osobních údajů nebo při předání zvláštní kategorie osobních údajů bude o tomto předání vyhotoven protokol.

Článek VIII. Náhrada škody

1. Poskytovatel je povinen nahradit veškerou způsobenou škodu, a to porušením ustanovení této Smlouvy v plné výši. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednateli o jakékoli hrozící či vzniklé škodě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku škody či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu škody, která tím Objednateli vznikla.
2. O náhradě škody dle této Smlouvy platí obecná ustanovení občanského zákoníku, a to vč. ustanovení občanského zákoníku týkajících se náhrady nemajetkové újmy.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.

Článek IX. Záruky

1. Poskytovatel 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. Záruku podle předchozí věty poskytuje Poskytovatel Objednateli (i) k Chatbot po dobu 24 měsíců ode dne akceptace dokončení Chatbot a spuštění plného provozu bez výhrad a (ii) k Livechat po dobu 24 měsíců ode dne akceptace dokončení Livechat a spuštění plného provozu bez výhrad.

2. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět této Smlouvy bude předán a implementován podle podmínek této Smlouvy, jejích příloh a výzvy, které byly podkladem k veřejné zakázce k této Smlouvě. Jakékoliv odchylky od tohoto vymezení budou chápány jako vadné plnění.
3. Poskytovatel odpovídá za zjevné vady, které má předmět této Smlouvy v době jeho předávání Objednateli.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě zjištění vad Služeb v záruční době má Objednatel právo požadovat jejich odstranění. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje nést veškeré s tím spojené náklady včetně všech nákladů s provedením opravy vad.
5. Vady plnění bude Objednatel v průběhu plnění této Smlouvy a v průběhu záruční doby reklamovat písemně na adrese Poskytovatele nebo telefonicky nebo e-mailem vůči kontaktní osobě Poskytovatele dle čl. XV. odst. 8 této Smlouvy.
6. Objednatelům řádně nahlášené vady musí být Poskytovatelem bezplatně odstraněny do druhého pracovního dne od nahlášení závady, pokud se jedná o závadu znemožňující provoz, jinak do 5 pracovních dnů. Tuto lhůtu lze pro konkrétní vadu přiměřeně zkrátit nebo prodloužit formou písemné dohody obou Smluvních stran. Smluvní strany potvrdí v protokolu o odstranění vady, že byla vada skutečně odstraněna včetně uvedení dne, kdy došlo k odstranění vady. Poskytovatel dodá při podpisu protokolu dle předchozí věty veškeré nové, případně opravené doklady a dokumentaci vztahující se k opravené, případně vyměněné části předmětu plnění.
7. Při nesplnění povinnosti uvedené v předchozím odstavci, tj. nedojde-li k odstranění vady Poskytovatelem ve stanovené lhůtě, je Objednatel oprávněn odstranit vadu prostřednictvím třetího subjektu na náklady Poskytovatele.
8. Ustanovením tohoto článku není dotčeno právo Objednatele odstoupit od této Smlouvy z důvodu vad předmětu plnění v těch případech, kdy vada představuje podstatné porušení této Smlouvy.
9. Nároky z vad se nedotýkají práv Objednatele na náhradu škody vzniklé Objednateli v důsledku vady ani na smluvní pokutu vázící se na porušení povinnosti, jež vedlo ke vzniku vady.

Článek X.

Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje při plnění postupovat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále též „**ZoKB**“), jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a oprávněnými požadavky Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že Služby mohou souviset s užitím, správou, či rozvojem tzv. významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB. Objednatel však požaduje zabezpečení způsobem stanoveným pro významné informační systémy. Stane-li se v budoucnu dílo vytvořené v rámci Služby významným informačním systémem, zavazuje se Objednatel písemně o této skutečnosti Poskytovatele informovat; Smluvní strany pro tento případ sjednávají, že povinnosti podle ZoKB a provádějících předpisů vůči Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost provádí Objednatel. Poskytovatel má v tomto případě postavení Významného dodavatele

a vztahují se na něj rovněž všechny povinnosti stanovené v tomto článku pro Poskytovatele.

3. Poskytovatel se zavazuje podstoupit audit/kontrolu k plnění všech relevantních povinností, ke kterým se Poskytovatel smluvně zavázal. Typicky půjde o kontrolu způsobu plnění dohodnutých bezpečnostních opatření, způsobu řízení Poskytovatele, způsobu nakládání s daty, způsobu identifikace a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů apod. Možnost neakceptace tohoto ustanovení může být nahrazena předaným výstupem auditu ISO 27001 u Poskytovatele.
4. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů:
 - a) Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně 1 měsíc před první takovou kontrolou. Kontrola dle smluvního vztahu, popřípadě další kontroly budou prováděny v intervalu maximálně 12 – ti měsíců. Poskytovatel v této věci poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem Zápis z kontroly Poskytovatele.
 - b) Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto rozsahu plnění podle Smlouvy.
 - c) Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užita, nebo jsou zavedena či užita v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu z kontroly Poskytovatele. Objednatel v Zápisu z kontroly Poskytovatele stanoví závazný termín pro jejich nápravu. Při určení tohoto termínu bude vždy přihlédnuto k povaze bezpečnostního opatření, které není zavedeno či užito, nebo je zavedeno či užito v nedostatečném rozsahu.
 - d) Všechny náklady ZoKB a náklady související s kontrolami, plněním požadavků ZoKB, řešením kybernetických bezpečnostních incidentů či přijetím definovaných bezpečnostních opatření jsou vždy na vrub Významného Poskytovatele jako podnikatelské riziko a není možno je jakkoli přikládat na vrub Objednatele.
5. V případě Kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) vzniklého na Dílu/Službě se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Objednateli, a následně pracovat na jeho odstranění s cílem uvést Služby do stavu s užitím, správou, či rozvojem významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB bez rizika vzniku KBI. Poskytovatel informuje Objednatele o odstranění nahlášeného KBI a sepíše akceptační protokol, který bude obsahovat, mimo jiné, popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, přičemž Objednatel bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Objednatele. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Objednatele k procesu odstraňování KBI.
6. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění podle Smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z ustanovení § 13 ZoKB. Pokud Národní bezpečnostní úřad Objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost.

7. Jmenovitě se může jednat o tyto kontrolované oblasti a bezpečnostní opatření v prostředí Poskytovatele nebo související s Předmětem plnění dle Smlouvy:
- Existenci a rozsah bezpečnostních politik a bezpečnostní dokumentace;
 - Zavedení procesů organizační bezpečnosti včetně zavedení bezpečnostních rolí;
 - Zavedení procesů řízení Poskytovatele;
 - Zavedení procesů bezpečnosti lidských zdrojů včetně doložení stavu bezpečnostního povědomí pracovníků Poskytovatele a plán jeho dalšího rozvoje;
 - Zavedení procesů a nástroje pro řízení přístupu;
 - Zavedení procesů zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů včetně nasazení nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí a nasazení nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí;
 - Zavedení procesů a nasazení nástroje pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
 - Zavedení procesů řízení kontinuity činností;
 - Nasazení nástroje a souvisejících procesů pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);
 - Způsob vzdáleného připojení do vnitřní sítě a jeho zabezpečení;
 - Nasazení nástroje a procesů pro správu a ověřování identit pracovníků Poskytovatele (koncových uživatelů i administrátorů) včetně nasazení nástroje a souvisejících procesů pro řízení přístupových oprávnění;
 - Nasazení nástroje pro záznam činnosti uživatelů a administrátorů;
 - Nasazení a provoz nástroje pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly na zařízeních Poskytovatele použitých pro plnění předmětu této Smlouvy a implementace antimalwaru a antispywaru a antivirové kontroly na koncových zařízeních včetně navazujících procesů;
 - Zavedení kryptografických prostředků a způsob jejich aplikace;
 - Zajištění fyzické bezpečnosti objektů, z kterých Poskytovatel realizuje dodávku pro Objednatele.
8. Ostatní bezpečnostní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 3 Ostatní všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR.

Článek XI.

Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

1. V případě, že výsledkem činnosti Poskytovatele podle této Smlouvy je dílo, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorské dílo**“), poskytuje Poskytovatel Objednateli ve smyslu ust. § 2371 občanského zákoníku licenci, tj. oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít, a to v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání a po celou dobu trvání příslušných práv.
2. Licenci podle předchozího odstavce uděluje Poskytovatel Objednateli jako nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového autorského díla, zejména k účelu, ke kterému bylo autorské dílo Poskytovatelem 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 této Smlouvy). 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 Poskytovatele.

3. Povinnost týkající se poskytnutí licence v rozsahu podle předchozího odstavce platí pro Poskytovatele 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. Smluvní strany se výslovně dohodly, že licenční odměny za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli podle tohoto článku Smlouvy jsou zahrnuty v cenách předmětu plnění podle této Smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebo jakékoli jeho části nebudou porušena práva třetích osob. V opačném případě nese Poskytovatel 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 Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.

Článek XII. Sankční ustanovení

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou vyúčtované ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele s dokončením a dodáním některého z předmětů akceptace ve vztahu ke Službě dle čl. I. odst. 1.1 nebo některého z předmětů akceptace ve vztahu ke Službě dle čl. I. odst. 1.2 této Smlouvy oproti termínu stanovenému Smluvními stranami v harmonogramu v části 3A Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
3. V případě prodlení Poskytovatele s dokončením a dodáním Služby dle čl. I. odst. 1.5 této Smlouvy oproti termínu stanovenému Smluvními stranami ve výzvě/dílní smlouvě k realizaci Livechat pro web v souladu s částí 3B Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
4. V případě, že během kalendářního měsíce poskytování podpory provozu dojde k nedodržení SLA stanoveného v části A.2.1/A.2.2/B.2.1 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé započaté 1 % (jedno procento) nedodržení dostupnosti dle SLA za hodnocené období (kalendářní měsíc).
5. V případě, že během kalendářního měsíce poskytování vyšší úrovně dostupnosti služby Chatbot/ vyšší úrovně dostupnosti služby Livechat pro messenger/ vyšší úrovně dostupnosti služby Livechat pro web dojde k nedodržení SLA stanoveného v části B.3.1 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé započaté 1 % (jedno procento) nedodržení dostupnosti dle SLA za hodnocené období (kalendářní měsíc).

6. V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením nahlášeného incidentu, tj. v případě nedodržení fix time stanoveného v části B3.2 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
7. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím konzultační služby v rámci poskytování konzultačních služeb na výzvu/podle dílčí smlouvy (oproti termínu stanovenému ve výzvě/dílčí smlouvě), je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením výzvy/dílčí smlouvy v rámci poskytování služeb na výzvu/podle dílčí smlouvy (oproti termínu stanovenému v čl. II. odst. 5 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
8. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. VI. odst. 2, 3 nebo 11 je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
9. V případě porušení povinnosti Poskytovatele v písm. E) Preambuli této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
10. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. VI. odst. 10 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000 Kč.
11. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. VI. odst. 14 nebo 15 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
12. V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací nebo porušení povinnosti při zpracování osobních údajů podle čl. VII. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
13. V případě neodstranění vady ve lhůtě podle čl. IX. odst. 6 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
14. V případě porušení závazku dodržování ustanovení o kybernetické bezpečnosti podle čl. X. nebo Přílohy č. 3 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
15. V případě porušení ujednání podle čl. XI. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
16. V případě porušení ujednání podle čl. XIII. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
17. V případě prodlení s poskytnutím součinnosti při ukončení Smlouvy podle čl. XIV. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý započatý den prodlení.

18. Nepředloží-li Poskytovatel Objednateli požadované dokumenty ve lhůtě stanovené v čl. XIII. odst. 5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každý den prodlení.
19. Za porušení kterékoli jiné smluvní povinnosti, pokud Poskytovatel takovou povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatel (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 3 pracovní dny), je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý jednotlivý případ nebo každý započatý den prodlení se splněním smluvní povinnosti.
20. Objednatel nepřipouští jakákoliv omezení výše náhrady škody, jakož i sankcí uvedených v této Smlouvě.
21. Splatnost smluvních pokut nebo úroku z prodlení je 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě druhé Smluvní straně.
22. Ujednání o smluvních pokutách nemá vliv na právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši, ani na její právo odstoupit od Smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezabývá Poskytovatele povinnosti řádně poskytnout plnění dle této Smlouvy.

Článek XIII. Poddodavatelé

1. Poskytovatel 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. 5 této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že poddodavatelé budou jimi prováděné části služeb provádět v souladu se všemi podmínkami této Smlouvy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost Poskytovatele za poskytování řádného plnění podle této Smlouvy. Poskytovatel tedy odpovídá Objednateli za řádné plnění této Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
3. Poskytovatel se zavazuje nezměnit poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, přičemž Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele; Objednatel se zavazuje souhlas se změnou poddodavatele Poskytovateli bezdůvodně neodpírat. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit finanční závazky vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce podílejícím se na plnění této Smlouvy.
4. Poskytovatel nesmí k plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy využívat poddodavatele, kteří podléhají mezinárodním sankcím. Poskytovatel bere na vědomí, že případné porušení tohoto zákazu způsobí nemožnost plnění závazků Objednatele ze Smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení (vyjma případných sjednaných pozastávek) poddodavatelem vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, a to vždy do 14 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění. Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení smlouvy uzavřené mezi

Poskytovatelem a jeho poddodavatelem k nahlédnutí. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů předložit Objednateli požadované dokumenty.

Článek XIV.

Součinnost při ukončení Smlouvy

1. Při ukončení Smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli předat nejpozději ke dni ukončení Smlouvy následující:
 - všechna data uložená v Chatbot vč. Livechat/Livechat pro web, která vznikla při plnění dle této Smlouvy, vyexportovaná ve formátu CSV, a to včetně kompletní znalostní databáze uložené v Chatbotu vč. Livechat/Livechat pro web vyexportované ve formátu CSV, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, a předána na paměťovém médiu, příp. uložena na stanovené úložiště dat.
 - veškerou dokumentaci k Chatbot vč. Livechat/Livechat pro web.

Článek XV.

Doba trvání Smlouvy a zánik závazkového vztahu ze Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy nebo na dobu do vyčerpání částky 5 000 000,- Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
2. Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
3. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy v případě, kdy druhá Smluvní strana poruší podstatným způsobem či opakovaně své povinnosti stanovené zákonem či touto Smlouvou.
4. Za podstatné porušení povinnosti ze strany Poskytovatele se považuje zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele s poskytnutím požadovaného plnění dle této Smlouvy o více jak 10 kalendářních dnů;
 - b) nedodrží-li Poskytovatel požadovanou kvalitu a rozsah poskytovaného plnění dle této Smlouvy a tuto vadu neodstraní ani do 5 kalendářních dnů po lhůtě stanovené touto Smlouvou, popřípadě v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - c) pokud Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat plnění dle této Smlouvy;
 - d) jestliže Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti nebo zpracování osobních údajů dle čl. VII. této Smlouvy;
 - e) jestliže Poskytovatel nedodrží podmínky stanovené v čl. IX. této Smlouvy;
 - f) jestliže Poskytovatel poruší povinnosti stanovené v čl. X. nebo Přílohy č. 3 této Smlouvy;

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

- g) jestliže Poskytovatel poruší povinnosti stanovené v čl. XI. této Smlouvy;
 - h) jestliže Poskytovatel poruší povinnosti stanovené v čl. XIII. této Smlouvy.
5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
- a) v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů);
 - b) Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo že rozhodnutím správce daně byl Poskytovateli přidělen status nespolehlivého plátce.
6. Za podstatné porušení povinnosti ze strany Objednatele se považuje zejména:
- a) prodlení Objednatele se zaplacením poskytnutého plnění dle této Smlouvy o více jak 30 kalendářních dnů.
7. Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné Smluvní strany doručeno druhé Smluvní straně.
8. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou. V této dohodě bude sjednán způsob vypořádání vzájemných nároků.
9. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady škody, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.

Článek XVI. Uveřejňovací povinnost

1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona o registru smluv, je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Digitální a informační agentura, tuto Smlouvu včetně jejích případných změn a dodatků, příp. dílčí smlouvu pokud splní podmínky pro uveřejnění, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním Smlouvy v plném znění, příp. dílčí smlouvy pokud splní podmínky pro uveřejnění /kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv, souhlasí.
2. Objednatel se zavazuje Smlouvu, příp. dílčí smlouvu pokud splní podmínky pro uveřejnění, uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla Smlouva příp. dílčí smlouvu, uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Objednatel Smlouvu, příp. dílčí smlouvu, řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen Smlouvu, příp. dílčí smlouvu, uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Objednatele.
3. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel, jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. ZZVZ, uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ včetně všech případně dalších povinností Objednatele stanovených ZZVZ.

Článek XVII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle čl. XVI. odst. 2 této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že jejich práva a povinnosti založené touto Smlouvou se řídí obsahem Smlouvy. V otázkách neupravených touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména pak občanským zákoníkem. Smluvní strany se ve smyslu § 1 odst. 2 občanského zákoníku odchylují od ustanovení § 2050 občanského zákoníku, jehož režim se pro vztahy Poskytovatele a Objednatele dle této Smlouvy nepoužije.
3. Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností, nedohodnou-li se Smluvní strany dohody jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená v této Smlouvě.
4. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti či neplatnosti nebo jejího vzniku a zániku budou přednostně řešeny dohodou Smluvních stran. Pokud nebudou vyřešeny dohodou Smluvních stran, budou řešeny příslušnými soudy České republiky, přičemž pro místní příslušnost je rozhodný obecný soud Objednatele.
5. Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.
6. Poskytovatel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
7. Poštovní adresy pro zasílání jakýchkoliv písemností:

Objednatel: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3.

Poskytovatel: predu s.r.o., Jaskový rad 5, 831 01 Bratislava, SR.

8. Oprávněné a kontaktní osoby:

Oprávněné osoby ve věcech smluvních:

- za Objednatele:

Ing. Miroslav Tůma, Ph.D., e-mail: 

za Poskytovatele:

Martin Reichelt, e-mail:  tel. 

Oprávněné osoby ve věcech akceptace (tj. k jednání a k podpisu akceptačního protokolu nebo zprávy o poskytování služeb dle Přílohy č. 4 této Smlouvy, přijímání a vystavování výzev/dílčích smluv dle čl. II. odst. 5 této Smlouvy a přijímání reklamací):

- za Objednatele:

[Redacted signature area]

- za Poskytovatele:

Martin Reichelt, e-mail: [Redacted] tel. [Redacted]

Kontaktní osoby ve věcech technických:

- za Objednatele:

[Redacted signature area]

- za Poskytovatele:

Martin Reichelt, e-mail: [Redacted] tel. [Redacted]

Kontaktní osoby ve věcech administrativních (koordinace vzájemné spolupráce):

- za Objednatele:

[Redacted signature area]

- za Poskytovatele:

[Redacted signature area]

9. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných a kontaktních osob uvedených v odst. 8 tohoto článku, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran.
10. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svého sídla, pracoviště a svých kontaktních osob budou o této změně druhou Smluvní stranu písemně informovat nejpozději do 15 (patnácti) kalendářních dnů od účinků této změny.
11. Veškerá oznámení vyplývající z této Smlouvy budou, pokud není v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak, předána osobně proti podpisu, potvrzujícímu jejich převzetí nebo zaslána doporučeně poštou na adresu druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Písemnost se považuje za doručenou, i když se adresát o uložení nedozvěděl, a to 5. (slovy: pátým) dnem po jejím odeslání. To platí i v případě, že nebyla doručena na změněnou adresu bydliště nebo sídla, pokud ji příslušná Smluvní strana druhé Smluvní straně písemně neoznámí.
12. Ukládá-li tato Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné formě, nebo v elektronické (digitální) formě na adresu příslušné Smluvní strany.
13. Veškeré změny nebo doplňky této Smlouvy musí být sjednány písemně ve formě písemných dodatků k této Smlouvě, označených a očíslovaných vzestupnou řadou.

Dodatky musí být podepsané oprávněnými zástupci Smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

14. Tato Smlouva je sepsána ve 2 (dvou) stejnopisech stejné právní síly. Každé Smluvní straně náleží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu

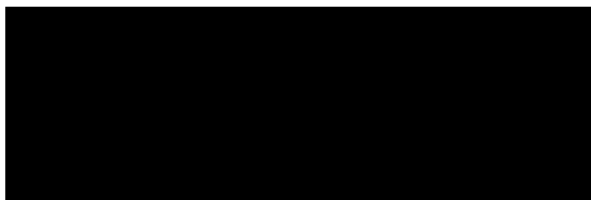
15. Obě Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sjednána na základě jejich pravé, vážné a svobodné vůle, že si její obsah přečetly, bezvýhradně s ním souhlasí, považují jej za zcela určitý a srozumitelný, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Technická specifikace
- Příloha č. 2 Položkový rozpočet
- Příloha č. 3 Ostatní všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR
- Příloha č. 4 Akceptace Služeb
- Příloha č. 5 Poddodavatelé (*fakultativní, pokud Poskytovatel využije*).

V Praze dne

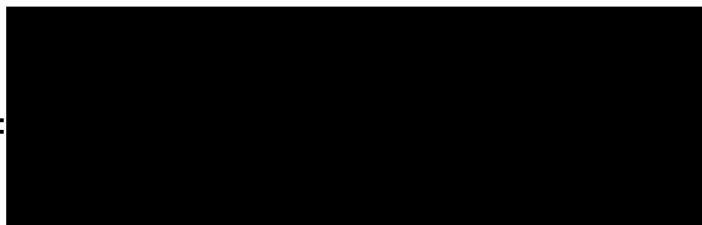
Objednatel:



**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra
České republiky**
MUDr. David Kostka, MBA, LL.M.
generální ředitel

V Bratislavě dne

Poskytovatel:



predu s.r.o.
Martin Reichelt
jednatel

Příloha č. 1 - Technická specifikace

1 Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Předmětem zakázky je návrh, realizace, zajištění provozu a podpory systému Chatbot poskytované jako služba „Software as a Service“ („SaaS“) a dále služby realizované na výzvu Objednatele. Služba Chatbot s umělou inteligencí tvořící odpovědi ze zadaných vstupních souborů a dat. Nabízené řešení musí poskytovat jak služby automatizovaného řešení Chatbot, tak i služby Livechat a v budoucnu musí být integrovatelné s řešením Voicebot nad stejným modelem pod stejným řízením a pravidly.

Objednatel si přeje provozovat Chatbota na:

- webové stránce <https://www.zpmvcr.cz/>
- a v messengeru facebookového profilu <https://www.facebook.com/pojistovnazpmvcr>

Základní metriky webu www.zpmvcr.cz dle GA4:

Web www.zpmvcr.cz je veřejně dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Roční počet zobrazení: 4 252 623

Roční návštěvnost: 1 621 165

Nárazová denní návštěvnost: 3 113

Sbíraná data jsou pouze orientační. S ohledem na striktní nastavení cookie lišty webů nejsou měřeny veškeré návštěvy webů.

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. Systém musí být schopen dynamicky tvořit a načítat do textu odpovědi hodnoty ze zdrojových dat umístěných v prostředí webu www.zpmvcr.cz, dále pak z adresářové struktury s uloženými strukturovanými i nestrukturovanými daty, taktéž s daty umístěnými v dané větvi stromu SharePoint a dalších externích zdrojích obdobného typu s množností definic podmínek hloubky stromu a to jak na webech, tak v adresářových strukturách, a to až na úroveň jednoho konkrétního odkazu (souboru). Součástí implementace je i migrace a adaptace znalostní báze otázek a odpovědí stávajícího systému chatbot, jakožto jednoho ze zdrojů dat.

Návrh a vytvoření úvodního stromu komunikace s klienty a neklienty.

Součástí dodávky služby musí být i možnost monitoringu systémem vytvořených odpovědí a technologie musí umožnit jejich dočasnou či trvalou korekci.

Nabízená technologie musí být schopna identifikovat změny obsahu zdrojových dat a s tím související úpravy generování odpovědí.

Nabízená technologie musí blokovat vkládání a nesmí ukládat a ani zpracovávat osobní údaje klientů / neklientů spadající pod GDPR. Výjimku z tohoto pravidla určuje ZP MV ČR a jedná se zejména o kontaktní údaje klientských center ZP MV ČR, kontakty na zdravotnická pracoviště a město, ze kterého je klient / neklient, aby bylo možné určit nejbližší pobočku či lékařské pracoviště a podobně.

A1.2 Livechat pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele

Pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele. Tento Livechat bude k dispozici jen v pracovní dny od 9:00 do 14:00 hod. pro dotazy, které nebude

Chatbot automatizovaně schopen vyřídit. Objednatel musí mít možnost měnit nastavení časové dostupnosti Livechatu bez nutnosti odborných znalostí, a to jak ve dnech, tak v časech uvnitř dnů.

A2 Zajištění podpory provozu

A2.1 Chatbot

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

A2.2 Livechat pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele

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 pro web 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 člověkohodina).

2 Detailní technická specifikace

A Základní služby

A1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

A1.1 Chatbot

A1.1.0 Popis současného systému ZP MV ČR

ZP MV ČR nyní využívá jednoduchý systém, který slouží k automatickému zodpovídání dotazů veřejnosti týkajících se činnosti a působnosti Objednatele (chatbot běží na adrese www.zpmvcr.cz). Pro nový systém se počítá pouze s jednou, všeobecnou znalostní bází, z níž může být v odůvodněném případě 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 volným textem (s výchozí tlačítkovou nabídkou výchozích záměrů „intentů“, resp. konverzačních scénářů). 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, ale s využitím obecných (předtrénovaných) jazykových modelů (např. slovních vektorů nebo také „embeddingů“), dále pak pomocí shody manuálně definovaných klíčových slov, jejich kombinací a ustálených spojení (mandatorního kontextu).

Pro import nových dat, jejich validaci a ověřování slouží paralelní instance systému (testovací a produkční 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.

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., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů) a bude integrováno do informačního systému veřejné správy. Jako takové proto musí splňovat následující požadavky:

ID	Popis
C001	Řešení musí být dostupné z webových stránek ZP MV ČR a v messengeru facebook profilu Objednatele 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 (zákona č. 99/2019 Sb., přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů) a obecně uznávaným standardům WCAG, 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 24×7 (tj. při každodenním 24hodinovém provozu) jak předvídatelný, tak i mimořádný zájem uživatelů (viz základní specifikace a 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 souvisejících regulací, 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 minimálně 4.x a OWASP Top 10.
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 Objednatele.
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 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 znalostní bázi dnes sestává z otázky – odpovědi, příp. rozšiřující odpovědi, a napříč znalostní báze optimalizovaného výčtu klíčových slov a spojení).
C013	Řešení musí disponovat pro přípravu a aktualizaci dat znalostní báze 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 nejblížešších témat/odpovědí do počtu 5 variant.

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

C015	Chatbot musí disponovat: • vylepšenou schopností v oblasti pochopení přirozeného jazyka, aby mohl rozpoznávat a zpracovávat jazykové nuance, kontext a variace v dotazech uživatelů. • využitím pokročilých technik generování přirozeného jazyka pro tvorbu odpovědí, které nejenže poskytují relevantní informace, ale jsou také formulovány způsobem, který působí lidsky a přirozeně. • modely učení se s posilováním, které umožňují chatbotům učit se z interakcí s uživateli a neustále zlepšovat kvalitu a přesnost svých odpovědí s možností korekce administrátory/operátory ZP MV ČR pro zamezení nevhodných výstupů. • emocionální inteligencí do umělé inteligence (AI), aby mohl Chatbot lépe rozpoznat a reagovat na emocionální stavy uživatelů, například rozpoznáním frustrace nebo spokojenosti z textu. • interaktivními a dynamickými odpověďmi - vytváření interaktivních odpovědí, které mohou zahrnovat průvodce krok za krokem, odkazy na další zdroje viz. web pojišťovny nebo dokonce videa, pro bohatší a užitečnější uživatelskou zkušenost. • kontextovým porozuměním - vývoj schopností Chatbota porozumět a zapamatovat si kontext konverzace, což umožňuje plynulý a koherentní dialog s uživatelem. • kontinuálním učením - implementace systému pro kontinuální učení se z nových dat a zpětné vazby, které umožňují Chatbotu neustále se zlepšovat a přizpůsobovat se měnícím se potřebám a preferencím uživatelů.
------	---

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 Poskytovatele.
C017	Uživatelské testování využívající paralelní (testovací) instanci systému (mj. kvůli kredibilitě provozních statistik – viz C018) 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 Poskytovatele. 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 minimálně obsahovat: Měsíční reporting bude obsahovat: • 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; • rozlišení, jaká návštěvnost chatbota je z webu a jaká z Facebook profilu; • údaje o počtu uživatelů a jejich pojistném vztahu vůči Objednateli; • údaje o časovém využívání Chatbota (nejvyšší a nejnižší aktivita dnů, hodin apod.); • počet interakcí; • průměrnou dobu komunikace; • spokojenost návštěvníků – hodnocení Chatbota od uživatelů; • doporučení pro doplnění obsahu či další návrhy na vylepšení služeb. Kvartální reporting bude obsahovat: • údaje o počtu uživatelů za celý kvartál s rozpadem na jednotlivé měsíce; • průměrnou dobu komunikace; • údaje o časovém využívání chatbota (nejvyšší a nejnižší aktivita dnů, hodin apod.); • nejpoptávanější témata a dotazy; • procento účastníků, kteří jsou/nejsou klienty Objednatele (ZP 211); • spokojenost návštěvníků – hodnocení Chatbota od uživatelů; • všechny výše zmíněné body budou porovnány s předchozím kvartálem.
--	--

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. Zcela nezbytná je podpora češtiny, angličtiny, němčiny a ostatních jazyků EU, 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 ZP MV ČR 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 rolemi, 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)

B1.1.4.1 **operátor Livechatu pro messenger ve Facebook profilu Objednatele** (3 různé licence)

B1.1.4.2 (ad B1.1.2.1) **správce Livechatu pro messenger ve Facebook profilu Objednatele** (2 různé licence)

A2 Zajištění podpory provozu

A2.1 Chatbot

ID	Popis
C021	Požadovaný objem provozu Prům. počet dotazů za měsíc min. 300 000 Prům. počet dotazů za den min. 1 000
C022	Garantovaná dostupnost služby Požadovaná dostupnost 99%
C023	Úroveň pokrytí služby Požadovaná technická podpora 8×5 FIX NBD

A2.2 Livechat pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele

ID	Popis
C024	Požadovaný objem provozu Prům. počet dotazů za měsíc min. 400 Prům. počet dotazů za den min. 16
C025	Garantovaná dostupnost služby Požadovaná dostupnost 99%
C026	Úroveň pokrytí služby Požadovaná technická podpora 10×5 FIX NBD

A3.1 Livechat pro messenger ve facebookovém profilu Objednatele

A3.1.0 Popis současného systému ZP MV ČR

Komunikace s lidským operátorem livechatu (messengeru ve facebookovém profilu Objednatele) je ve standardní podobě

poskytované Messengerem, kdy je dostupná jen v pracovní dny a v pracovní době. V rámci realizace této větve projektu se očekává následující 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).

A3.1.1 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 dodatečně či rozdílově 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 3 – interakcích s Chatbotem).
L002	Řešení musí při zobrazování tlačítka pro zahájení konverzace s operátorem (po splnění podmínky min. 3 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 ZP MV ČR) 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 ZP MV ČR plně licencována).

A3.1.2 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 vytiženosti operátorů), tak k manuálnímu nastavení (ne)přijímání dalších požadavků na spojení s agentem Livechatu.

A3.1.3 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.

B Služby na výzvu

B1 Návrh, implementace a uvedení do provozu

B1.1 Livechat v rámci webové publikace Chatbot

B1.1.0 Popis současného systému ZP MV ČR

Komunikace s lidským operátorem Livechatu (Messengeru ve facebook profilu Objednatele) je ve standartní podobě poskytované Messengerem, kdy je dostupná jen v pracovní dny a v pracovní době. V rámci realizace této větve projektu se očekává následující 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 dodatečně 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 3 – interakcích s Chatbotem).
L002	Řešení musí při zobrazování tlačítka pro zahájení konverzace s operátorem (po splnění podmínky min. 3 interakcí) vycházet z funkčního stavu řízení fronty požadavků: přepínače jsou/nejsou k dispozici operátoru 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 ZP MV ČR) 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 ZP MV ČR 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 v rámci webové publikace Chatbot (25 různých licencí)

B1.1.4.2 (ad B1.1.2.1) správce Livechatu v rámci webové publikace Chatbot (3 různé licence).

B2 Zajištění podpory provozu

B2.1 Livechat v rámci webové publikace Chatbot

ID	Popis
L007	Požadovaný objem provozu Prům. počet chatů za měsíc min 300 000 Prům. počet chatů za den min 1 000
L008	Garantovaná dostupnost služby Požadovaná dostupnost 99%
L009	Úroveň pokrytí služby Požadovaná technická podpora 10×5 FIX NBD

B3 Jednorázové navýšení úrovně technické podpory

B3.1 Vyšší úroveň dostupnosti služby

B3.1.1 Chatbot

Požadovaná dostupnost 99,9%

B3.1.2 Livechat pro messenger ve facebook profilu Objednatele

Požadovaná dostupnost 99,9%

B3.1.3 Livechat v rámci webové publikace Chatbot

Požadovaná dostupnost 99,9%

B3.2 Vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory

B3.2.1 Chatbot

Požadovaná technická podpora 12×7 FIX 4 hod.

B3.2.2 Livechat pro messenger ve facebook profilu Objednatele

Požadovaná technická podpora 12×7 FIX 4 hod.

B3.2.2 Livechat v rámci webové publikace Chatbot

Požadovaná technická podpora 12×7 FIX 4 hod.

3 Harmonogram realizace

Klíčové milníky projektu	termín
A Základní služby	
Účinnost Smlouvy	T1
A1.1 Chatbot¹	

¹ Včetně Livechat pro messenger ve facebookovém profilu dle části A3.1 této přílohy

Návrh řešení Chatbot (Vstupní analýza/návrh řešení)

T2 = T1 + 15 prac. dní

Vytvoření Chatbot a provedení pilotního provozu **T3 = den akceptace T2 bez výhrad + 30 prac. dní**

- Implementace plně funkčního systému
- Příprava obsahu: migrace, nová data, ověření
- Spuštění pilotního provozu, testy
- Funkcionalita dynamického načítání externích hodnot
- Školení (příprava a aktualizace dat, reporting)

dokončení Chatbot a spuštění plného provozu

T4 = den akceptace T3 bez výhrad + 35

prac. dní

B Služby na výzvu

B1.1 Livechat v rámci webové publikace Chatbot

Schválení výzvy

T20

návrh řešení Livechat

T21 = T20 + 7 prac. dní

vytvoření Livechat a provedení pilotního provozu

T22 = den akceptace T21 bez výhrad + 20 prac. dní

- Implementace plně funkčního systému
- Spuštění pilotního provozu, testy
- Školení (operátoři, reporting)

dokončení Livechat a spuštění plného provozu

T23 = den akceptace T22 bez výhrad + 20 prac. dní

Příloha č. 2 – Položkový rozpočet

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 automatizovaných systémů Chatbot (web a messenger) a Livechat pro messenger						
A1.1a	Návrh řešení Chatbot a Livechat pro messenger (Vstupní analýza)	120 000,00	145 200,00	1	ks	120 000,00	145 200,00
A1.1b	Vytvoření Chatbot a Livechat pro messenger a provedení pilotního provozu	980 000,00	1 185 800,00	1	ks	980 000,00	1 185 800,00
A1.1c	Dokončení Chatbot a Livechat pro messenger a spuštění plného provozu	480 000,00	580 800,00	1	ks	480 000,00	580 800,00
A2	Podpora provozu Chatbot a Livechat pro messenger						
A2.1	Podpora provozu Chatbot a Livechat pro messenger za jeden měsíc	28 000,00	33 880,00	48	měsíc	1 344 000,00	1 626 240,00

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Celková cena za základní služby - A1 (realizace Chatbot a Livechat pro messenger)	1 580 000,00	1 911 800,00
Celková cena podpory provozu za 48 měsíců - A2	1 344 000,00	1 626 240,00
Celková nabídková cena základních služeb (A1+A2)	2 924 000,00	3 538 040,00

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

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 pro web							
B1.1	rozšíření o Livechat pro web						
B1.1a	návrh řešení Livechat pro web	60 000,00	72 600,00	1	ks	60 000,00	72 600,00
B1.1b	vytvoření Livechat pro web a provedení pilotního provozu	180 000,00	217 800,00	1	ks	180 000,00	217 800,00
B1.1c	dokončení Livechat pro web a spuštění plného provozu	60 000,00	72 600,00	1	ks	60 000,00	72 600,00
B2.1 rozšíření podpory provozu o Livechat pro web							
B2.1	rozšíření podpory provozu o Livechat pro web na jeden měsíc	1 000,00	1 210,00	48	měsíc	48 000,00	58 080,00
B3 Služby na výzvu – jednorázové navýšení úrovně technické podpory							
B3.1	rozšíření dostupnosti služeb podpory (vč. Livechat) na 99% **	1,00	1,21	48	měsíc	48,00	58,08
B3.2	rozšíření technické podpory 10x7 FIX 4 hod. (vč. Livechat)**	1,00	1,21	48	měsíc	48,00	58,08
B4 Služby na výzvu – expertní a konzultační služby							
B4a	expertní a konzultační služby**	812,00	982,52	1 152	ČH	935 424,00	1 131 863,04
			-			-	-
		Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH				
Celková cena za realizaci Livechat		300 000,00	363 000,00				
Celková cena za poskytování podpory provozu Livechat		48 000,00	58 080,00				
Celková cena za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat pro messenger a Livechat pro web (bude-li realizován)		48,00	58,08				
Celková cena za poskytnutí vyšší úrovně pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot, vč. Livechat pro messenger a Livechat pro web (bude-li realizován)		48,00	58,08				
Celková cena za poskytování konzultačních služeb		935 424,00	1 131 863,04				
Celková nabídková služeb na výzvu		1 283 520,00	1 553 059,20				

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Celková nabídková cena	4 207 520,00	5 091 099,20

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

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

Příloha č. 3 - Ostatní všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR

I. Úvod

Účelem je definovat závazné obecné bezpečnostní požadavky pro Poskytovatele, jejichž předmětem plnění pro Objednatele je (výhradně či jako součást předmětu plnění jiné služby) vývoj, implementace a/nebo servis software či hardware (dále také jen „**SW**“ či „**HW**“), a/nebo kteří v souvislosti s plněním pro Objednatele přistupují do informačního a komunikačního systému Objednatele (dále také jen „**systém ICT**“), a/nebo kteří v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zpracovávají, a/nebo přenášejí a/nebo ukládají a/nebo archivují jakákoli data a informace Objednatele a/nebo jeho zákazníků (dále také jen „**Bezpečnostní požadavky**“). Účelem tohoto dokumentu je současně definovat požadavky na Poskytovatele dle platné právní úpravy, především pak dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a § 7 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), přičemž zohledňuje také ostatní související platné právní předpisy týkající se dané problematiky.

II. Obecné požadavky

- a) pokud Poskytovatel využívá při poskytování plnění subdodavatele, Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování Bezpečnostních požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými subdodavateli; přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli na vyžádání předložením příslušného smluvního vztahu uzavřeného s tímto subdodavatelem Poskytovatele, případně předložením čestného prohlášení o řádném naplňování této povinnosti;
- b) nestanoví-li dohoda stran jinak, Poskytovatel jmenuje nejpozději do 3 dnů po uzavření Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění Bezpečnostních požadavků a související komunikace mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“).
- c) Pokud při plnění předmětu Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů, Poskytovatel se zavazuje zajistit uzavření samostatných smluv ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (zejména pak jeho ustanovení §34 a §47) a Nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- d) dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů společnosti Objednatele, resp. platné řídicí dokumentace Objednatele či její části, pokud byl s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen.

III. Bezpečnostní požadavky na vývoj SW

Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje:

- a) poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatel, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje SW či po jeho předání;
- b) k dodání systémové a provozní bezpečnostní dokumentace nejpozději do doby předání a převzetí SW způsobem uvedeným ve Smlouvě, a to minimálně v rozsahu stanoveném v odst. 1 této přílohy;

Smlouva o dodání systému automatizované komunikace a o poskytování služeb – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – predu s.r.o.



ISO 9001



ISO 9001

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: info@zpmvcr.cz, www.211.cz

- c) že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování SW a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (zejména, že SW nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.);
- d) že pokud součástí plnění je i instalace operačního systému případně SW třetích stran, v průběhu jeho instalace budou použity nejnovější aktualizované verze těchto produktů;
- e) že veškeré důvěrné informace² poskytnuté Objednateli při realizaci plnění nebudou uchovávány v nešifrovaném tvaru a budou chráněna vůči neautorizovanému přístupu, nebude-li mezi Smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak;
- f) že v rámci poskytovaného plnění bude instalovat SW nebo jejich upgrade podle hardeningových bezpečnostních politik a v souladu s bezpečnostními standardy Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen);
- g) že v produkčním prostředí systému ICT bude obsažen jen kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování systému ICT;
- h) že před spuštěním SW v produkčním prostředí daného systému ICT provede kontrolu souladu daného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových bezpečnostních politik a v případě zjištění nesouladu zajistí bez zbytečného odkladu soulad dodávaného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových politik (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen).
- i) že bude instalovat nový SW nebo nové verze SW pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů³;
- j) že ověří integritu zdrojového kódu a předá zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajišťující integritu zdrojového kódu, přičemž bude průběžně evidovat a bezpečně ukládat zdrojové kódy provozovaných aplikací, a to i v případě, že budou zdrojové kódy předávány Objednateli, přičemž při vývoji SW se Poskytovatel zavazuje, že:
- zdrojový kód programů vyvíjených Poskytovatelem bude předmětem procesu řízení verzí;
 - zdrojový kód programů je zálohován a uložen mimo produkční prostředí a současně je stanoven postup, jak sestavit systém ze zdrojového kódu;
 - provádění konfiguračních změn je v souladu s procesem změnového řízení Objednatele;
 - konfigurační soubory jsou pravidelně průběžně zálohovány;
 - eviduje každou změnu konfigurace.

² Za důvěrné informace se ve smyslu této přílohy považují zejména identifikační údaje certifikátu, hesla, konfigurační soubory, systémové programy, kritické knihovny, obnovovací procedury apod.

³ Migrační postup – soubor kroků definujících převod dat mezi dvěma nebo více systémy ICT.

IV. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci

Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace. Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zavazuje předat Objednateli dokumentaci minimálně v následujícím nebo obdobném rozsahu:

- strategie obnovy,
- dokumentace skutečného provedení,
- popis autorizačního konceptu a oprávnění,
- zálohovací a archivační postupy,
- instalační a konfigurační postupy,
- bezpečností nastavení.

V. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty systémů ICT anebo datové nosiče (dále také jen „**Pracoviště**“).
- b) Poskytovatel se zavazuje, že na Pracovišti neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k systému ICT, který je předmětem plnění dle této Smlouvy.

VI. Řízení přístupu

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele zaevidované v registru identit Objednatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
- b) Poskytovatel bere na vědomí, že zaměstnanec Poskytovatele musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů potřebných pro zřízení přístupu, v opačném případě Objednatel není povinen přístup k systému ICT zaměstnanci Poskytovatele povolit. Zaměstnanec Poskytovatele s přiděleným přístupem (fyzickým, logickým) k systému ICT musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů zpracovávaných během vyhodnocování údajů o pohybu a prováděných aktivitách v prostorách Objednatele (např.: monitoring pomocí řešení Security Incident and Event Monitoring), přičemž takový souhlas musí být proveden souhlasem písemným nebo digitálním formou emailu, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- c) Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
- d) Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo subdodavatele Poskytovatele.
- e) Poskytovatel se zavazuje, že ICT systém bude ověřovat identitu uživatelů, administrátorů a aplikací odpovídajícím způsobem dle nároků definovaných v §19 odst. 3 či 4, případně odst. 5 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
- f) Poskytovatel se zavazuje, že přístup do systému ICT prostřednictvím mobilní aplikace bude vždy uskutečněn pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení VPN.

- g) Poskytovatel se zavazuje, že před připojením koncového zařízení, mobilní koncového zařízení nebo aktivního síťového prvku jako síťové switche, WiFi access pointy, routery či huby do počítačové sítě zažádá o schválení připojení kontaktní osobu na straně Objednatele.
- h) Poskytovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu deaktivuje všechny nevyužívané zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku.
- i) Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat tyto typy nástrojů:
- Keylogger,
 - Sniffer,
 - Analyzátor zranitelností a Port Scanner,
 - Backdoor, rootkit a trojský kůň nebo jinou podobu malware.
- j) Poskytovatel se zavazuje, že všechny ICT systémy Poskytovatele, které se připojují do síťové infrastruktury Objednatele, jsou a budou chráněny proti malware.
- k) Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části systému ICT programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci systému ICT nebo nelegální získání dat a informací.
- l) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli vyvarují se níže uvedeného jednání při připojení do síťové infrastruktury Objednatele/na stanicích připojovaných do síťové infrastruktury Objednatele/při poskytování plnění/apod.:
- nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem⁴;
 - neukládali a/nebo nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
 - nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali a/nebo neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
 - neukládat a/nebo nesdíleli data a informace společnosti na nepovolených datových úložištích nebo médiích;
 - nezasílali řetězové emaily.
- m) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT Objednatele, respektovali a dodržovali následující omezení:

Zařízení typu notebook/počítač musí mít:

- aplikovány bezpečnostní záplaty (operačního systému, internetového prohlížeče a Javy),
 - nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu.
- n) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT Objednatele chránili autentizační prostředky a údaje k systémům ICT Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu). Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný

⁴ Data a informace obsahující prvky extrémismu, terorismu, pornografie anebo podněcování k nesnášenlivosti a společenským předsudkům vztahujícím se ke společenské skupině identifikované na základě rasy, náboženství nebo víry, pohlaví, sexuální orientace, národnosti a etnické příslušnosti či jiné odlišnosti.

důsledek porušení Bezpečnostních požadavků nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele.

VII. Monitorování

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá aktivita Poskytovatele a jeho plnění realizované v systémovém prostředí Objednatele budou Objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že záznamy/logy obsahující výsledky monitorování, úspěšná a neúspěšná přihlášení do ICT systému a záznamy o správě uživatelů je povinen na vyžádání a bez zbytečného odkladu předložit Objednateli, a to po celou dobu trvání Smlouvy a až 5 let po jejím ukončení.

VIII. Předání a převzetí plnění

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že nedodržení Bezpečnostních požadavků včetně požadavku na předání kompletní systémové a provozní dokumentace je vadou bránící převzetí předmětu Smlouvy, přičemž Objednatel není do doby odstranění příslušné vady plnění povinen plnění převzít.
- b) Poskytovatel odpovídá za to, že systémy ICT budou obsahovat nejnovější bezpečnostní aktualizace (patche)⁵ po celou dobu Smlouvy není-li ve Smlouvě definováno jinak.

IX. Výměna informací

- a) Pokud je předmětem Smlouvy výměna informací mezi Smluvními stranami, musí být mezi Smluvními stranami uzavřena dohoda o ochraně předmětných informací, zejména při jejich výměně, uložení, archivaci a ukončení Smlouvy.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že veškerý přenos dat a informací musí být dostatečně zabezpečen z pohledu bezpečnostní klasifikace Objednatele, a tedy požadavků na důvěrnost, integritu a dostupnost dat a informací.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií budou chráněny SSL certifikáty.

X. Zvládání bezpečnostních incidentů⁶

Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje, že:

- a) neprodleně nahlásí bezpečnostní událost přes Kontaktní osobu Objednatele uvedenou ve Smlouvě;

⁵ Aktualizace software na vyšší vývojovou verzi.

⁶ Pojem bezpečnostní incident a bezpečnostní událost je ekvivalentní pojmům Kybernetická bezpečnostní událost / Kybernetický bezpečnostní incident, vydefinovaných zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti.

- b) v případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnutí a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident, poskytne Objednateli požadovanou součinnost (např.: poskytne logy a identifikační údaje (např. IP adresa, MAC adresa, HW typ, sériové číslo případně IMEI) dotyčného koncového zařízení nebo mobilního koncového zařízení zaměstnance Poskytovatele nebo zaměstnance poddodavatele podílející se na realizaci plnění, k analýze obsahu, případně bez zbytečného odkladu zrealizuje opatření požadovaná Objednatel). provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

Bezpečnostní událost: událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací ⁷.

Bezpečnostní incident: narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku bezpečnostní události.

⁷ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Příloha č. 4 – Akceptace Služeb

A. Akceptace Služeb dle čl. I. odst. 1.1. Smlouvy

1. Smluvní strany tímto sjednávají, že předmětem akceptace jsou následující výstupy Poskytovatele:
 - 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) kapitoly A. této přílohy Smlouvy) Objednatel v akceptačním protokolu, a to za předpokladu, že předmět akceptace byl Poskytovatelem Objednateli dodán v termínu stanoveném v článku II. odst. 2. Smlouvy.
3. Poskytovatel 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 Poskytovatel zavazuje Objednateli doložit v den dodání předmětu akceptace Objednateli. Předložením akceptačního protokolu spolu s dokumentací k akceptaci Poskytovatel 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 Objednatel s součinností Poskytovatele, přičemž parametry tohoto testování jsou obsaženy v testovacích scénářích k akceptaci obsažených v návrhu řešení Chatbot.
5. Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele, 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) kapitoly A. této přílohy 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 Poskytovatelem 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 Poskytovatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění s tím, že po dobu od sjednaného termínu pro dodání předmětu akceptace dle článku II. odst. 2. Smlouvy až do úplného odstranění všech vytčených závažných vad bude Poskytovatel 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 Poskytovatel 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:
- označení Smluvních stran;
 - datum a místo projednání akceptace;
 - označení předmětu plnění, který je předmětem akceptace;
 - závěr akceptačního řízení (akceptováno bez výhrad, akceptováno s výhradami, neakceptováno)
 - v případě akceptace s výhradami nebo neakceptace soupis vad a termín pro jejich odstranění;
 - podpisy oprávněných zástupců Smluvních stran (případně pouze podpis oprávněného zástupce Objednatele, pokud Poskytovatel odmítne akceptační protokol potvrdit podpisem).
9. Ukončení akceptačního řízení s výsledkem podle odst. 6. písm. a) kapitoly A. této přílohy Smlouvy ve vztahu k dokončení Chatbot a spuštění plného provozu, tj. s výsledkem „akceptováno bez výhrad“, je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny za realizaci Chatbot.

B. Akceptace Služeb dle čl. I. odst. 1.2. Smlouvy a Služeb dle čl. I. odst. 1.5 Smlouvy

1. Smluvní strany tímto sjednávají, že při akceptaci realizace Livechat a akceptaci realizace Livechat pro web se postupuje podle kapitoly A. této Přílohy č. 4 Smlouvy s tím, že ukončení akceptačního řízení s výsledkem podle odst. 6 písm. a) kapitoly A. této Přílohy č. 4 Smlouvy ve vztahu k dokončení Livechat/Livechat pro web a spuštění plného provozu a ve vztahu k dokončení Livechat/Livechat pro web a spuštění plného provozu, tj. s výsledkem „akceptováno bez výhrad“, je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny za realizaci Livechat/Livechat pro web.

C. Akceptace Služeb dle čl. I. odst. 1.3 Smlouvy, Služeb dle čl. I. odst. 1.4 Smlouvy a Služeb dle čl. I. odst. 1.6 Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní po skončení kalendářního měsíce předložit Objednateli k odsouhlasení **zprávu o poskytování služeb** za příslušný kalendářní měsíc, přičemž zpráva o poskytování příslušných služeb musí obsahovat výstup v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy. Objednatel zprávu o poskytování služeb nejpozději do 7 (slovy: sedmi) pracovních dní prověří a následně



Budto zprávu o poskytování služeb schválí nebo vrátí Poskytovateli k opravě se zjištěnými nedostatky.

2. Odsouhlasení zprávy o poskytování služeb Objednatelům je podmínkou pro fakturaci ceny za příslušný kalendářní měsíc Poskytovatelem.

D. Akceptace Služeb dle čl. I. odst. 1.7 Smlouvy

1. Poskytovatel 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 dostupnosti služby Livechat pro web /vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Chatbot/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat/ vyšší úroveň pokrytí a reakční doby technické podpory Livechat pro web, za příslušné období, 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 budto zprávu o poskytování služeb na výzvu schválí nebo vrátí Poskytovateli k opravě se zjištěnými nedostatky.
2. Odsouhlasení zprávy o poskytování služeb na výzvu Objednatelům je podmínkou pro fakturaci ceny za služby, kterých se akceptace za příslušné období týká.

E. Akceptace Služeb dle čl. I. odst. 1.8 Smlouvy

1. Poskytovatel 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 člověkohodin vynaložených na realizaci příslušných konzultačních služeb na výzvu. Objednatel zprávu o poskytování konzultačních služeb na výzvu nejpozději do 7 (slovy: sedmi) pracovních dní prověří a následně budto zprávu o poskytování konzultačních služeb na výzvu schválí nebo vrátí Poskytovateli k opravě se zjištěnými nedostatky.
2. Odsouhlasení zprávy o poskytování konzultačních služeb na výzvu Objednatelům je podmínkou pro fakturaci ceny za konzultační služby na výzvu Poskytovatelem.

Příloha č. 5 – Poddodavatelé

Jméno/Název	-
Sídlo	-
IČO	-
Kontaktní osoba	-
Tel., email, kontaktní adresa	-
Věcné vymezení části předmětu plnění dle této Smlouvy a jejích příloh, která bude plněna prostřednictvím poddodavatele	-
Rozsah činností, který bude poddodavatel v rámci plnění předmětu této Smlouvy a jejích příloh provádět	-