

Smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany:

Dodavatel:

HypeDigitaly, s.r.o.

Sídlo: Velká Hradební 2800/54, 400 01 Ústí nad Labem

IČ: 17665655

Neplátce DPH

Bankovní spojení: Česká spořitelna, [redacted]

Zastoupený: Miroslava Čermáková, jednatelka společnosti

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou C 49600.

Odběratel:

Královéhradecký kraj

Sídlo: Pivovarské náměstí 1245/2, 500 03 Hradec Králové

IČ: 70889546

DIČ: CZ70889546

Plátce DPH: Ano

Bankovní spojení: Komerční banka, [redacted] kód banky: 0100

Zastoupený: Petr Koleta, hejtmán Královéhradeckého kraje

Čl. 1 Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je **tvorba AI komunikačního asistenta** pro web „khk.cz“ Královéhradeckého kraje, včetně SLA po celou dobu účinnosti této smlouvy.

1.1 Tvorba AI komunikačního asistenta: Dodavatel se zavazuje vytvořit a implementovat AI komunikačního asistenta pro webové stránky Královéhradeckého kraje „khk.cz“, jehož cílem je zefektivnit komunikaci mezi Odběratelem a jeho návštěvníky, včetně občanů, zaměstnanců a veřejnosti.

1.2 SLA (Service Level Agreement): Po dobu účinnosti smlouvy Dodavatel garantuje úroveň služeb stanovenou v této smlouvě. To zahrnuje nejen samotné implementace AI asistenta, ale také průběžnou údržbu, aktualizace a technickou podporu dle specifikace uvedené níže.

1.3 Implementace a integrace: Součástí dodávaných služeb je implementace AI asistenta jako lehkého HTML widgetu na webové stránky Královéhradeckého kraje „khk.cz“, včetně přizpůsobení designu dle vizuální identity Odběratele.

1.4 Funkčnost a podpora: AI asistent bude zajišťovat nepřetržitý provoz 24/7 s okamžitou odpovědí na dotazy uživatelů a pravidelnou aktualizací znalostní databáze. Dodavatel bude poskytovat technickou podporu a zabezpečení v souladu s GDPR.

1.5 Vícejazyčnost: AI asistent bude schopen komunikovat ve světových jazycích, na kterých se smluvní strany předem domluví.

Čl. 2 Povinnosti dodavatele

2.1 Dodání služeb: Dodavatel se zavazuje dodat AI asistenta v termínu dle čl. 5 smlouvy.

2.2 Kvalita služeb: Dodavatel se zavazuje zajistit bezchybné fungování AI asistenta, včetně průběžných aktualizací, technické údržby a ochrany proti zneužití, jakými jsou např. spam nebo DDoS útoky.

2.3 Údržba a podpora: Dodavatel poskytne technickou podporu pro provoz AI asistenta po dobu účinnosti smlouvy. Zahrnuje to pravidelné měsíční reporty, aktualizace a Dashboard.

2.4 Zajištění ochrany dat: Dodavatel musí zajistit, že systém je v souladu s GDPR a že všechny osobní údaje budou chráněny, včetně zpracování IP adres. Součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

2.4.1. Informace k AI asistentovi pro webové stránky „khk.cz“

2.4.2. Ujednání k ochraně osobních údajů

Odběratel tyto přílohy zařadí mezi své informace o zpracování osobních údajů na svých webových stránkách. Tato povinnost vyplývá z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1689 ze dne 13. června 2024, kterým se stanoví harmonizovaná pravidla pro umělou inteligenci (tzv. Akt o umělé inteligenci), a zajišťuje soulad s platnou legislativou v oblasti AI.

Čl. 3 Povinnosti Odběratele

3.1 Spolupráce při implementaci: Odběratel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost, odsouhlasení navrhnutého vzhledu a názvu widgetu (či poskytnutí materiálů žádoucích pro implementaci vzhledu widgetu - ikona, název, pokud nesouhlasí s návrhy Dodavatele), poskytnutí nezbytných dat (přístup k mapě stránek) a součinnost IT oddělení pro bezproblémovou integraci AI asistenta.

3.2 Zpětná vazba a testování: Odběratel poskytne zpětnou vazbu a bude se podílet na interním testování systému během procesu vývoje, aby zajistil, že finální implementace odpovídá požadavkům Královéhradeckého kraje.

3.3 Zajištění souhlasu uživatelů: Odběratel je odpovědný za to, aby návštěvníci webu byli informováni o zpracování jejich osobních údajů prostřednictvím AI asistenta (viz článek 2.4)

Čl.4 Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Právo na úpravu projektu: Odběratel má právo požadovat úpravy v průběhu implementace a během provozu asistenta, pokud tyto úpravy spadají do rozsahu stanoveného SLA (viz článek 2.3, úpravy do rozsahu 4 hodiny/měsíc).

4.2. Ukončení smlouvy: Obě strany mají právo smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí 2 měsíce a běží od doby doručení výpovědi smlouvy druhé smluvní straně. Do uplynutí výpovědní doby strany vypořádají svá případná peněžitá či jiná plnění.

Čl.5 Realizace a platební podmínky

5.1 Cena za realizaci předmětu smlouvy: Odběratel se zavazuje převzít předmět smlouvy a zaplatit za něj dohodnutou částku ve **výši 150 000,- Kč** na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) se splatností 15 dnů ode dne doručení. Faktura bude vystavena po předání a převzetí předmětu smlouvy.

5.1.1 Termín zahájení: Plnění dle smlouvy začne nejpozději do **5 pracovních dnů** na základě písemného vyzvání k plnění smlouvy. Písemný pokyn objednavatele k plnění ze smlouvy bude dán nejpozději do 30 dnů od doby, kdy tato smlouva nabyde účinnosti, **za předpokladu, že k němu Odběratel poskytne nezbytnou součinnost** (uvedenou v tomto odstavci níže - viz Prerekvizity). Pokud Odběratel neposkytne podklady včas, doba realizace se prodlouží o počet dnů odpovídající zpoždění v jejich dodání.

Harmonogram prací:

Fáze 1 – Vývoj AI asistenta (1 měsíc):

- Naplnění databáze (2 týdny, 40 hodin, 40 000 Kč)
- Vývoj AI asistenta (1 týden, 30 hodin, 30 000 Kč)
- Testování a ladění (1 týden, 30 hodin, 30 000 Kč)
- **Celkem:** 100 hodin, 100 000 Kč, doručení betaverze do 28 kalendářních dnů od dne účinnosti smlouvy

Fáze 2 – Testování, zpětná vazba a finalizace (14-28 dní):

- Testování a zpětná vazba (7-14 dní)
- Zpracování zpětné vazby (1 týden, 30 hodin, 30 000 Kč)
- Finální testování a opravy (1 týden, 20 hodin, 20 000 Kč)
- **Celkem:** 50 hodin, 50 000 Kč, nasazení ostré verze

Prerekvizity:

- Odsouhlasený navrhnutý vzhled widgetu (název, obrázek avatara, barvy), nebo poskytnutí materiálů / informací k implementaci vzhledu
- Spolupráce v rámci uzavřeného kola testování a zpětné vazby
- Spolupráce s odborem informatiky Královéhradeckého kraje pro bezproblémovou integraci

5.1.2 Termín dokončení: Poskytovatel se zavazuje doručit betaverzi (viz článek 5.5) projektu do 28 kalendářních dnů od zahájení realizace dle článku 5.1.1 této smlouvy.

5.1.3 Prodlení: V případě prodlení Dodavatele s plněním smlouvy je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši **0,5 % z celkové ceny za realizaci smlouvy** za každý den prodlení.

5.1.4 Změna termínu: Termín dokončení lze prodloužit pouze na základě písemné dohody smluvních stran.

5.1.5 Kromě výše uvedeného Odběratel zároveň s Dodavatelem sjednává i měsíční provozní AI balíček v hodnotě 5 000,- Kč bez DPH, který zahrnuje 1 000 AI odpovědí a 2 programátorské hodiny. Balíček se sjednává na dobu 1 roku, tedy celkem 12 000 AI odpovědí a 24 programátorských hodin za cenu celkem 60 000,-Kč. Doba plnění dle tohoto odstavce počíná běžet ode dne předání a převzetí předmětu smlouvy.

5.1.6 Pokud se částka na provoz AI asistenta vyčerpá před stanoveným měsíčním zúčtovacím obdobím, oprávněná osoba Odběratele bude upozorněna na vyčerpání balíčku. **Odběratel může sám průběžně sledovat počet čerpaných AI odpovědí na svém Dashboardu a v zaslaných reportech a na blížící se vyčerpání kreditu reagovat s dostatečným předstihem. V případě potřeby lze kredit okamžitě navýšit na základě písemného kontaktu s oprávněnou osobou Dodavatele formou objednávky, přičemž bude následně vystavena dodatečná faktura na částku odpovídající navýšenému kreditu, aby AI asistent mohl nadále fungovat a plnit smlouvenou funkci.**

Oprávněnými osobami pro tento účel jsou:

na straně Odběratele: **Petr Koleta**, hejtman Královéhradeckého kraje,  a **Ing. Bohumil Pecold**, vedoucí odboru informatiky 

na straně Dodavatele: **Miroslava Čermáková**, jednatelka, 

Bc. Pavel Čermák, jednatel 

5.1.7 V případě, že měsíční AI balíček ve výši 5 000,- Kč nebude dostačující k zajištění provozu AI asistenta, smluvní strany se zavazují upravit tento tarif formou písemného dodatku ke smlouvě. Tento dodatek bude přiložen jako příloha ke smlouvě a bude obsahovat nové podmínky pro navýšení AI tarifu, který bude upraven dle aktuálních potřeb provozu.

Jelikož nelze v současné době přesně předvídat rozsah potřebného navýšení, bude tato částka stanovena na základě písemné dohody mezi smluvními stranami a platnost nových podmínek bude potvrzena podpisy oprávněných zástupců stran.

5.1.8 Naopak nevyčerpané plnění AI balíčku se převede do dalšího měsíce.

5.2 Fakturace: Faktura vystavená Dodavatelem musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy. Rozsah a předmět plnění uvedený na faktuře musí být v souladu se specifikací předmětu této smlouvy.

5.3 Doručení faktury: Faktura bude Odběrateli doručena v elektronické (PDF) podobě a její splatnost je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Odběratele ve prospěch účtu Dodavatele. Odběratel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

5.4 Předávací protokol: Součástí faktury bude předávací protokol, který bude dokládát realizaci předmětu smlouvy a bude stvrzen podpisy oprávněných zástupců obou stran.

5.5 Betaverze projektu: Betaverzí projektu je myšlena plně funkční verze projektu vyvinutá Dodavatelem, která bude současně dostupná jak prostřednictvím testovacího odkazu na doméně Dodavatele (například <https://hypedigitaly.ai/kralovehradecky-test>), tak ve formě vyexportovaného HTML/JavaScript kódu určeného k implementaci na doménu Odběratele. Označení "betaverze" v tomto kontextu znamená, že po předání produktu proběhne testování ze strany Odběratele za účelem získání zpětné vazby pro Dodavatele, na jejímž základě bude produkt následně optimalizován.

Čl.6 Právní vztahy a změny smlouvy

6.1 Řízení právních vztahů: Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími platnými právními předpisy České republiky.

6.2 Změny a dodatky: Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze po dohodě smluvních stran formou písemných dodatků, které budou podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6.3 Součástí této smlouvy jsou rovněž doprovodné dokumenty, označené jako

- **Informace k AI asistentovi pro webové stránky khk.cz**
- **Ujednání o ochraně osobních údajů**

které slouží zejména pro případ potřeby výkladu některých pojmů uvedených ve smlouvě.

Čl. 7 Zveřejnění smlouvy

7.1 Zveřejnění smlouvy: Tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle příslušného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění v registru smluv provede Odběratel. Dodavatel za tímto účelem souhlasí se zveřejněním celého textu. Informace o uveřejnění smlouvy bude zaslána oprávněné osobě Dodavatele, na email

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Čl. 8 Ostatní ujednání

8.1 Výběr Dodavatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady Královéhradeckého kraje pro zadávání veřejných zakázek.

8.2 Smlouva je uzavírána smluvními stranami elektronicky..

8.3 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Ústí nad Labem dne

Miroslava Čermáková
Čermáková
025.03.11
+01'00'

.....

Dodavatel

HypeDigitaly s.r.o.

Miroslava Čermáková

jednatelka společnosti

V Hradci Králové dne

.....

Odběratel

Královéhradecký kraj

Petr Koleta

hejtman Královéhradeckého kraje

INFORMACE K AI ASISTENTOVÍ PRO WEBOVÉ STRÁNKY „khk.cz“

Tato informace poskytuje základní přehled o virtuálním asistentovi Královéhradeckého kraje –, který pracuje na principech umělé inteligence a slouží pro prvotní orientaci na webových stránkách „khk.cz“. AI asistent pracuje s informacemi uvedenými na webových stránkách města. Pomůže s rychlou orientací, poradí, na koho se obrátit v dané problematice, usnadní hledání informací o událostech a službách, které kraj a krajský úřad nabízí, a doporučí kompetentní kontaktní osoby dle položeného dotazu.

Chatbot poradí ve čtyřech jazykových mutacích – češtině, angličtině, němčině a ukrajinštině. Preferovaný jazyk si návštěvník stránek zvolí při spuštění chatbota. Každý uživatel bude mít k dispozici 50 dotazů denně. Cílem je omezit zahlcení a nekorektnosti dotazů. Pokud se dotaz nebude týkat kraje a krajského úřadu, chatbot na to upozorní.

Po technické stránce chatbota připravila společnost HypeDigitaly s.r.o., která je také správcem osobních údajů nutných k rozlišení nových a stávajících uživatelů. V tomto případě se jedná o IP adresu.

1. SPRÁVCE

Správcem osobních údajů je HypeDigitaly s.r.o., se sídlem Velká Hradební 2800/54, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 17665655 (dále jen „správce“).

2. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ

IP adresa uživatelů AI asistenta je zpracována a uchovávána za účelem rozlišení nových a stávajících uživatelů, ověření počtu zpráv uživatele za jeden den, kontrol zaslání nevhodného obsahu (vulgarity, spam, DDOS útoky atd.).

Pokud uživatel 3x za den pošle nevhodný obsah, bude mu pro daný den zamezen přístup do chatu. Každou půlnoc je počet zaslaných zpráv a případný zákaz resetován.

3. JAK JE IP ADRESA ZÍSKÁVÁNA

Správce zjišťuje IP adresu pomocí veřejné služby: <https://api.ipify.org/?format=json>. Poté je IP adresa uchována dočasně v rámci dané chatovací session do proměnné, která putuje do platformy Voiceflow (<https://www.voiceflow.com/>), na které je AI chatbot postaven.

4. KDE A JAK JE IP ADRESA UCHOVÁVÁNA

Správce uchovává IP adresu:

- a) krátkodobě: IP adresa je uložena jako proměnná v rámci dané session ve Voiceflow.
- b) dlouhodobě (72 hodin): Správce používá službu Airtable (<https://airtable.com/>). IP adresy jsou ukládány do tabulky v Airtable. K tabulce má přístup jen osoba, která disponuje speciálním personal access tokenem (<https://airtable.com/developers/web/guides/personal-access-token>).

5. JAK DLOUHO JE IP ADRESA UCHOVÁVÁNA

Správce uchovává IP adresu prostřednictvím služby Airtable maximálně 72 hodin. Každý den v 01:00 jsou smazány záznamy starší než 2 dny.

6. JAK JSOU DATA CHRÁNĚNA

Správce komunikuje se službou Airtable přes zabezpečené API rozhraní pomocí svého personal access tokenu, který lze vygenerovat pouze jednou a nelze jej již nikdy zobrazit. Při potenciálním podezření ze zneužití lze klíč jednoduše odstranit a vytvořit nový. Bez personal access tokenu se k datům v tabulce nikdo nedostane.

Pro aktualizaci záznamů v Airtable tabulce správce používá metodu PATCH: <https://airtable.com/developers/web/api/update-record>.