**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:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**Zastoupený:** Miroslava Čermáková, jednatelka společnosti  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou C 49600.

**Odběratel:**

**Metropolnet a.s.**  
**Sídlo:** Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem  
**IČ**: 25439022  
**DIČ:** CZ25439022  
**Plátce DPH:** Ano  
**Bankovní spojení:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**Číslo smlouvy:** MNET-SML25-A49

**Zastoupený:** Martin Konečný, předseda představenstva

Ing. Jaroslav Novák, místopředseda představenstva

Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou B 1383.

**Čl. 1 Předmět smlouvy**

Předmětem této smlouvy je **tvorba AI komunikačního asistenta** pro webové stránky „usti.cz“ Statutárního města Ústí nad Labem, včetně zajištění úrovně poskytovaných služeb (SLA) po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Smlouva dále upravuje možnost rozvoje a dodatečného vývoje AI asistenta a to v rozsahu a za podmínek, které budou upřesněny na základě aktuálních potřeb odběratele dle čl.5.1.9.

1.1 **Tvorba AI komunikačního asistenta**: Dodavatel se zavazuje vytvořit a implementovat AI komunikačního asistenta pro webové stránky Statutárního města Ústí nad Labem „usti.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 Statutárního města Ústí nad Labem „usti.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 včetně aktualizací a Dashboardu.

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.

Odběratel zařadí mezi informace o zpracování osobních údajů na webových stránkách „usti.cz“ dle čl. 6.3 a čl. 6.4. oznámení o nasazení AI asistenta. 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 Statutárního města Ústí nad Labem.

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 2 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 30 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 ode dne účinnosti smlouvy

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

* Testování a zpětná vazba (7-14 dní)
* Zapracování 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 pověřenou osobou společnosti Metropolnet a.s. 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, 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 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 smluvenou funkci.

Oprávněnými osobami pro tento účel jsou:

na straně Odběratele: **Bc. David Vejsada**, výkonný ředitel Metropolnet a.s., XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

**Bc. Pavel Čermák**, jednatel, technický ředitel, XXXXXXXXXXXXXX

**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.

**5.1.9 Rozvoj a dodatečný vývoj AI asistenta**

**5.1.9.1** Tato část smlouvy se vztahuje k **možnému budoucímu rozvoji a technickému vylepšení AI komunikačního asistenta**, který může být realizován nad rámec počáteční implementace.

**5.1.9.2** Cílem rozvoje a dodatečného vývoje je zajistit technické i kapacitní podmínky pro případný další vývoj a rozšiřování funkcí AI asistenta, pokud zadavatel, tj. Statutární město Ústí nad Labem nebo jím pověřený zástupce ( společnost Metropolnet a.s.), rozhodne o jeho plnění.

**5.1.9.3** Dodavatel v rámci této smlouvy poskytne balíček v rozsahu maximálně 160 programátorských hodin, které budou využity výhradně na základě samostatně specifikovaných požadavků objednatele. Každý požadavek musí být doložen konkrétní objednávkou nebo jinou formou prokazatelného zadání (např. e-mailová komunikace), přičemž jednotlivá plnění budou předem konzultována a schvalována oběma smluvními stranami.

**5.1.9.4** Programátorské práce budou realizovány postupně, dle aktuálních potřeb objednatele a v návaznosti na jeho objednávky.

**5.1.9.5** Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat převážně online formou (e-mail), případně formou osobních jednání dle potřeby.

**5.1.9.6** Smluvní cena za jednu hodinu práce činí 2 000 Kč. Při maximálním rozsahu 160 hodin činí celková hodnota tohoto rozvojového rámce 320 000 Kč. Plnění bude fakturováno průběžně podle skutečně využitých hodin na základě odsouhlasených výstupů.

**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 dokládat 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/usti-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 je rovněž doprovodný dokument**, označený jako

* **Smlouva o zpracování osobních údajů**

Nedílnou součástí této smlouvy je dokument označený jako **Smlouva o zpracování osobních údajů**, který upravuje podmínky zpracování osobních údajů a zároveň specifikuje vzájemný vztah mezi správcem osobních údajů (Metropolnet a.s.) a zpracovatelem osobních údajů (HypeDigitaly s.r.o.), a stanoví podrobnosti o rozsahu, účelu, povaze a způsobu zpracování osobních údajů v souvislosti s provozem AI asistenta.

**6.4 Zařazení do zásad ochrany osobních údajů** (doporučení na web): Na webové stránky „usti.cz“ bude zařazeno oznámení o nasazení AI asistenta, včetně stručné informace o zpracování osobních údajů dle platné legislativy a s odkazem na Zpracovatelskou smlouvu mezi Metropolnet a.s. (správce) a společností HypeDigitaly s.r.o. (zpracovatel). Text upozorní uživatele, že komunikace probíhá prostřednictvím AI technologie a může zahrnovat zpracování osobních údajů.

**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 XXXXXXXXXXXXXX. 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 Statutárního města Ústí nad Labem 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 tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Ústí nad Labem dne V Ústí nad Labem dne V Ústí nad Labem dne

……………………… ……………………….. ………………………...

Dodavatel Odběratel Odběratel

HypeDigitaly s.r.o. Metropolnet a.s. Metropolnet a.s.

Miroslava Čermáková Martin Konečný Ing. Jaroslav Novák

jednatelka společnosti předseda představenstva místopředseda představenstva