

27.6.2025.

DOBRA
NEVELITA

508

Smlouva o poskytování služeb – Domovy Online Premium

Tato smlouva o poskytování služeb (dále jen „smlouva“) byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami:

Objednatel:

Centrum sociálních služeb Prostějov, příspěvková organizace

Lidická 2924/86

79601, Prostějov

IČO: 47921293

v zastoupení Mgr. Helena Vránová

(dále jen „klient“)

Poskytovatel:

Virtual Visit s.r.o.

Jeřabinová 742/6

602 00 Brno

IČO: 06165061 / DIČ: CZ06165061

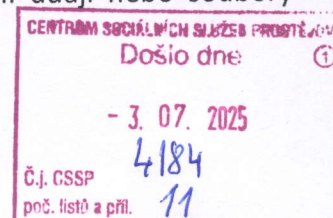
v zastoupení Mgr. Petr Pospíchal, jednatel

(dále jako „poskytovatel“)

(Poskytovatel a klient dále též společně jako „smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „smluvní strana“)

1. Definice

- 1.1. V této smlouvě termín „prostředí“ znamená webové služby klienta, v rámci, kterých je vytvořena, hostována a propagována jeho webová prezentace, dostupná z domény <https://www.csspv.cz/>.
- 1.2. V této smlouvě termín „služby“ znamená poskytnutí dodatečných modulů pro prostředí.
- 1.3. Detailnější specifikace služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.4. Termínem „nařízení“ se pro účely této smlouvy rozumí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016 / 679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
- 1.5. Termínem „zpracování osobních údajů“ se rozumí jakákoliv automatizovaná nebo manuálně prováděná operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů.



2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi služby a klient se zavazuje poskytovateli za poskytnuté služby zaplatit smlouvenou odměnu, a to vše za podmínek uvedených v této smlouvě.

3. Podmínky poskytování služeb

- 3.1. Poskytovatel postupuje při poskytování služeb samostatně, je však povinen dbát pokynů klienta.
- 3.2. V případě prodlení klienta se zaplacením finančního plnění poskytovateli podle této smlouvy má poskytovatel právo přerušit poskytování služeb do zaplacení daného finančního plnění.
- 3.3. V případě, že poskytovatel bude pro řádné poskytování služeb potřebovat informace od klienta, má klient povinnost poskytnout poskytovateli součinnost (zejména mu sdělit veškeré požadované informace), a to bez zbytečného odkladu.
- 3.4. Klient se zavazuje zajistit poskytovateli veškeré podmínky nezbytné pro řádné poskytování služeb, zejména se klient zavazuje zajistit nebo poskytnout všechny potřebné přístupy.

4. Odměna a platební podmínky

- 4.1. Klient se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování služeb odměnu v pravidelných dohodnutých intervalech. Interval platby a její výše jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel má povinnost vystavit na odměnu nebo jiné finanční plnění podle této smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, a takový daňový doklad (fakturu) doručit klientovi.
- 4.3. Poskytovatel je povinen vystavit klientovi fakturu:
- 4.3.1. v případě půlročních plateb k okamžiku podpisu smlouvy do konce kalendářního roku a následně vždy v půlročních výrocích;
 - 4.3.2. v případě ročních plateb k okamžiku podpisu smlouvy do konce kalendářního roku a následně vždy v ročních výrocích.
- 4.4. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy na email uvedený v části 5. *Komunikace*.
- 4.5. Klient se zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený ve faktuře, a to ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

- 4.6. Jakékoliv jiné finanční plnění pro poskytovatele (než odměna) se platí bankovní převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený ve faktuře.

5. Komunikace

- 5.1. Klient bude zadávat pokyny pro poskytování služeb poskytovateli elektronicky na e-mailovou adresu info@virtualvisit.cz (pro podporu helpdesk@virtualvisit.cz).
- 5.2. Poskytovatel bude komunikovat s klientem o poskytování služeb elektronicky na e-mailovou adresu hvranova@csspv.cz.

6. Zpracování osobních údajů

- 6.1. Poskytovatel, jako zpracovatel, je pro klienta, jako správce, oprávněn zpracovávat osobní údaje (dále jen „**osobní údaje**“), které budou konkrétně stanoveny v jednotlivých písemných pokynech zadávaných klientem.
- 6.2. Zpřístupnění proběhne tak, že klient zajistí poskytovateli přístup do prostředí.
- 6.3. Poskytovatel osobní údaje zpracuje pouze za účelem poskytování služeb na základě této smlouvy dle jednotlivých pokynů klienta a v souladu s účely jejich shromáždění klientem.
- 6.4. Klient je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu se zákonem, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze poskytovateli sdělit pouze písemnou formou. Za písemnou formu se pro účely této smlouvy považuje rovněž e-mailová komunikace smluvních stran adresovaná oprávněným osobám.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje přijmout technická, organizační a jiná opatření, jež zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s osobními údaji. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- 6.5.1. používat zabezpečený přístup do PC, kdy přístupy do PC budou známy pouze poskytovateli;
- 6.5.2. používat zabezpečený přístup do databáze osobních údajů, přístupy je povinen poskytovatel zadávat tak, aby nebyly zobrazeny, neukládaly se, nebyly zpřístupněny třetí osobě;
- 6.5.3. pro zpracování užívat software a služby, které splňují standardní požadavky na bezpečnost dat a splňují normy stanovené Evropskou unií;
- 6.5.4. bez předchozího souhlasu klienta netvořit kopie databáze;
- 6.5.5. užívat vhodné prostředky zabezpečení, např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky vždy v závislosti na konkrétním jednání a datech;

6.5.6. neumožnit přístup k údajům třetím osobám, pokud tento přístup nebude písemně schválen klientem nebo neplyne z této smlouvy;

6.5.7. dodržovat mlčenlivost ohledně osobních údajů.

6.6. Poskytovatel se zavazuje taktéž:

6.6.1. zpracovávat osobní údaje pouze v takové podobě, v jaké mu byly předány klientem;

6.6.2. zpracovávat pouze osobní údaje za účelem vymezeným touto smlouvou a pouze v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;

6.6.3. nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;

6.6.4. uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je uvedena v informační povinnosti nebo v souhlase koncového uživatele.

6.7. Poskytovatel je povinen pro klienta archivovat souhlasy se zpracováním osobních údajů, které byly poskytovateli koncovými uživateli předány. Poskytovatel je povinen souhlasy do 2 pracovních dnů od výzvy klienta klientovi vydat.

6.8. Poskytovatel je povinen zajistit, aby zaměstnanci a jiné osoby poskytovatelem pověřené ke zpracování osobních údajů tyto údaje zpracovávaly jen v rozsahu a za účelem dle této smlouvy a dle nařízení.

6.9. Poskytovatel i klient se zavazují dodržovat při zpracovávání osobních údajů na základě této smlouvy povinnosti stanovené nařízením a dalšími obecně závaznými právními předpisy k této činnosti se vztahujícími.

6.10. Poskytovatel se zavazuje na výzvu klienta opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit osobní údaj dle pokynu klienta bez zbytečného odkladu od takové výzvy.

6.11. Poskytovatel je povinen při plnění povinností ze smlouvy postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny klienta a jednat v souladu se zájmy klienta.

6.12. Klient souhlasí, že poskytovatel je oprávněn pověřit zpracováním osobních údajů další subjekt bez dodatečného výslovného konkrétního povolení klienta (dále jen „podzpracovatel“). Poskytovatel informuje klienta o veškerých podzpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním osobních údajů a poskytne tak klientovi příležitost vyslovit vůči přijetí těchto podzpracovatelů námitky. Nevyjádří-li klient své námitky vůči podzpracovatelům do 3 pracovních dnů, je poskytovatel tohoto podzpracovatele oprávněn zpracováním osobních údajů pověřit. Pokud poskytovatel zapojí podzpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto podzpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních

údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě a v nařízení. Neplní-li uvedený podzpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá klientovi za plnění povinností dotčeného podzpracovatele poskytovatel.

- 6.13. Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené touto smlouvou nebo nařízením týkající se osobních údajů a umožnit klientovi nebo třetí straně, která bude vůči klientovi zavázána mlčenlivostí, audit v přiměřeném rozsahu. Takový audit nesmí narušit běžný provoz poskytovatele nebo odkrývat jeho bezpečnostní opatření a nezahrnuje jakékoli penetrační testování či simulace. Poskytovatel vůči klientovi splní povinnost umožnění auditu rovněž předložením zprávy nezávislé třetí osoby o provedení auditu v uplynulých 24 měsících.
- 6.14. V případě jakéhokoli ukončení smlouvy či ukončení zpracování osobních údajů je poskytovatel povinen bezodkladně provést likvidaci osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této smlouvy.
- 6.15. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru s poskytovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním osobních údajů pověřeny. Poskytovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti. Tato povinnost poskytovatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
- 6.16. Poskytovatel je dále povinen zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení tohoto smluvního vztahu.
- 6.17. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých informací zjištěných v rámci provádění auditu dle čl. 6. odst. 6.13. této smlouvy.
- 6.18. Poruší-li poskytovatel jeho povinnosti založené smlouvou nebo nařízením, odpovídá za škodu vzniklou v důsledku takového porušení. Poskytovatel však neodpovídá za neoprávněné zpracování osobních údajů ze strany klienta.

7. Trvání a ukončení smlouvy

- 7.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2. Kterákoliv smluvní strana má právo tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně.

8. Smluvní pokuta

- 8.1. V případě, že se klient dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo její části podle této smlouvy, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení.

9. Odstoupení od smlouvy

- 9.1. Klient má právo od této smlouvy odstoupit v případě, že:

9.1.1. poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb delším než 10 dní;

9.1.2. bude soudem prohlášen úpadek poskytovatele nebo poskytovatel vstoupí do insolvence;

9.1.3. poskytovatelem oznámené okolnosti vyšší moci trvají déle než 10 dní a smluvní strany se nedohodnou jinak.

- 9.2. Poskytovatel má právo od této smlouvy odstoupit v případě, že:

9.2.1. klient je v prodlení se zaplacením odměny nebo její části delší než 10 dní;

9.2.2. klientem oznámené okolnosti vyšší moci trvají déle než 10 dní a smluvní strany se nedohodnou jinak.

- 9.3. Kterákoliv smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy i z kteréhokoliv zákonného důvodu.

- 9.4. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé straně.

- 9.5. V případě odstoupení nejsou smluvní strany povinny vrátit si vzájemně poskytnutá plnění.

10. Vyšší moc

- 10.1. Za vyšší moc je pro účely této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silná vichřice, zemětřesení, hromadný výpadek elektriny, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran zejména, mají-li tyto vliv na funkčnost přístupu k doméně.

- 10.2. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

11. Rozhodné právo

11.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

11.2. Odpovědnost smluvních stran za škodu se řídí občanským zákoníkem, zejména ust. § 2913 tohoto zákona.

11.3. V případě vzniku sporů z této smlouvy si smluvní strany sjednávají, že veškeré spory budou příslušné řešit české soudy.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace této smlouvy, a to zejména v případě jednání s Úřadem na ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.

12.2. Tato smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami ve vztahu k předmětu této smlouvy.

12.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.

12.4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis.

12.5. Každá ze smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této smlouvy.

12.6. Tato smlouva nabývá účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi smluvními stranami a vložením objednatel do registru smluv. Objednatel je povinen smlouvu vložit do registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy.

12.7. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv Objednatel.

Podpisy:

Prostějov, datum dle el. podpisu

**Mgr. Helena
Vránová**

Podepsal Mgr. Helena Vránová
DN: cn=Mgr. Helena Vránová,
c=CZ
Datum: 2025.06.27 08:25:47
+02'00'

Centrum sociálních služeb Prostějov
příspěvková organizace
Mgr. Helena Vránová
hvranova@csspv.cz

Brno, datum dle el. podpisu

**Mgr. Petr
Pospíchal**

Digitálně podepsal Mgr.
Petr Pospíchal
Datum: 2025.06.14
15:24:08 +02'00'

Virtual Visit
Mgr. Petr Pospíchal

info@virtualvisit.cz

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

PREMIUM SLUŽBA – Virtuální asistent domova - chatbot

1. Rozsah služby

- 1.1. Poskytovatel pro klienta zajistí správu technologie virtuálního asistenta v podobě chatbota, se kterým budou moci návštěvníci prostředí aktivně komunikovat („**Chatbot**“).
- 1.2. Poskytování služby bude mít následující parametry:
 - 1.2.1. V rámci služby bude zajištěn provoz AIKB (AI Knowledge Base) s databází max. 10 milionu znaků (cca 10 MB čistého textu);
 - 1.2.2. Základní kapacita Chatbota bude 2.000 dotazů (queries) měsíčně;
 - 1.2.3. Klientovi bude zprovozněno testovací prostředí pro využití jeho personálem.
- 1.3. Poskytovatel bude zároveň poskytovat klientovi následující průběžné služby:
 - 1.3.1. Analytika, využití chatbota, čerpání dotazů v čase na vyžádání klientem.

2. Technická podpora

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat kritické chyby služby, tj. takové chyby, díky kterým není služba v rámci prostředí dostupná. Tyto chyby budou poskytovateli nahlašovány skrze technickou podporu.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi technickou podporu v následující kvalitě:
 - 2.2.1. Technická podpora je dostupná v pracovních dnech od 9:00 – 15:00;
 - 2.2.2. Technickou podporu je možné kontaktovat emailem na adrese helpdesk@virtualvisit.cz

3. Odměna, milníky

- 3.1. Cena za službu činí 2500 Kč bez DPH měsíčně.
- 3.2. Platební interval 6 měsíců / 12 měsíců dle dohody.
- 3.3. V případě změny parametrů stanovených v odst. 1.2 této Přílohy se mění cena následovně:
 - 3.3.1. 500.- bez DPH měsíčně za každých 1000 dotazů měsíčně nad rámec základní kapacity.

- 3.4. Klient může požádat poskytovatele o navýšení parametrů kdykoliv v průběhu poskytování služby. V případě, že navýšení parametrů je možné, potvrdí poskytovatel toto navýšení a toto navýšení bude účinné od příštího měsíčního či ročního období. V případě, že bude poskytovatel mít zájem o okamžité navýšení, vystaví poskytovatel klientovi fakturu na cenu, o kterou se navýší celková cena služby za poměrnou část do konce běžícího měsíčního či ročního období.
- 3.5. Klient může požádat poskytovatele o snížení parametrů kdykoliv v průběhu poskytování služby. V takovém případě je změna parametrů účinná od příštího měsíčního či ročního období.
- 3.6. Poskytovatel započne s plněním služby ve lhůtě 30 dnů od uzavření smlouvy.
- 3.7. Klient se zavazuje poskytnout Poskytovateli při poskytování služby veškerou nezbytnou součinnost. V případě neposkytnutí součinnosti se lhůta dle odst. 3.5 této přílohy prodlužuje o dobu prodlení se součinností.

4. Licence

- 4.1. Patenty, užité vzory, práva k vynálezům, autorská práva a práva související s autorským právem, ochranné známky, užité vzory, obchodní jména, doménová jména, goodwill, práva na podání žaloby proti nekalé soutěži, průmyslové vzory, databázová práva, práva užít a chránit důvěrné informace (včetně know-how a obchodních tajemství) a veškeré ostatní duševní vlastnictví, ať už registrované či neregistrované („**práva k duševnímu vlastnictví**“), které je součástí služby, je a zůstává vlastnictvím poskytovatele a poskytovatel si vyhrazuje právo udělit licenci k takovému duševnímu vlastnictví jakékoliv třetí straně. Jakýkoliv obsah, který bude poskytnut poskytovatelem klientovi a který je způsobilý být chráněn právy k duševnímu vlastnictví („**licencovaný obsah**“) zůstává výhradně poskytovateli (či příslušným držitelům práv) a klient tak nezískává jakákoliv jiná práva k takovému licencovanému obsahu než ta výslovně uvedená v této příloze.
- 4.2. Poskytovatel k Chatbotovi poskytuje klientovi odvolatelnou, nevýhradní, nepřevoditelnou, nepostupitelnou, místně neomezenou a časově omezenou licenci, a to výhradně k jeho provozování v rámci prostředí v souladu s podmínkami stanovenými ve smlouvě a této příloze. Omezená licence nezahrnuje jakákoliv zde přímo neuvedená práva.

5. Odpovědnost poskytovatele

- 5.1. Klient bere na vědomí, že poskytovatel nemá plnou kontrolu nad výstupy, které Chatbot prezentuje uživatelům v rámci prostředí, zejména pak nad jejich tónem, správností nebo vhodností pro daný účel. Chatbot je novou a částečně nezávislou technologií založenou na strojovém učení, která má sloužit pouze jako pomůcka uživatelům a ulehčení činnosti pro klienta, nikoli jako náhrada činnosti klienta nebo nezbytného odborného posouzení.

Z tohoto důvodu poskytovatel v nejširší možné míře vylučuje svou odpovědnost, která by mohla vyplývat z provozu Chatbota, a to jak vůči klientovi, tak vůči uživatelům a návštěvníkům prostředí.

5.2. Při poskytování služeb poskytovatel cílí na co největší dostupnost – není však možné zaručit, že služby budou dostupné nepřetržitě a bez výpadků. Poskytovatel je především oprávněn provádět plánované odstávky serveru a ostatního vybavení, prostřednictvím kterých je služba provozována a poskytována. Stejně tak poskytovatel nemůže ovlivnit fungování služeb třetích stran, na kterých je služba založena (poskytovatelé připojení internetu, hostingu, jazykového modelu apod.) V průběhu odstávek či nedostupností služeb třetích stran může být služba nedostupná.

6. Zpracování osobních údajů

6.1. V rámci poskytování služeb bude poskytovatel pro klienta provádět zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 6 smlouvy.

6.2. Účelem zpracování osobních údajů je poskytování služby Chatbota.

6.3. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu poskytování služby.

6.4. Poskytovatel bude pro klienta zpracovávat osobní údaje o následujících kategoriích subjektů údajů:

6.4.1. návštěvníci prostředí;

6.4.2. zákazníci klienta.

6.5. Poskytovatel bude pro klienta zpracovávat následující kategorie osobních údajů:

6.5.1. kontaktní údaje;

6.5.2. identifikační údaje;

6.5.3. údaje o způsobu užívání služby;

6.5.4. údaje o zařízení klienta.

6.6. Poskytovatel pro zpracování osobních údajů využívá následující podzpracovatele:

OpenAI OpCo, OpenAI Ireland Ltd, Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Ireland, and CN: 737350, Subprocessors: <https://platform.openai.com/subprocessors>