

SMLOUVA O DODÁNÍ SYSTÉMU AUTOMATIZOVANÉ INFORMAČNÍ PODPORY

NGAI s.r.o.

IČ: 234 19 393

se sídlem: Charkovská 395/14, Vršovice, 101 00 Praha 10

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 426791

e-mail: info@chattyhub.ai

číslo účtu: 358170151/0300

zastoupená panem Ing. Janem Farou, jednatelem

(dále jen „**dodavatel**“)

a

Město Černošice

IČ: 00241121

se sídlem: Karlštejnská 259, 252 28 Černošice

zastoupené Mgr. Filipem Kořínkem, starostou

(dále jen „**objednatel**“)

(dodavatel a objednatel společně dále také jako „**smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, níže uvedeného dne následující

smlouvu o dodání systému automatizované informační podpory:

dále jen „**smlouva**“

1. Úvodní ustanovení, preambule

- 1.1 Objednatel je provozovatelem webových stránek nacházejících se na adrese <https://www.mestocernosice.cz/> (dále jen „**internetové stránky**“), přičemž objednatel má zájem na zajištění systému automatizované informační podpory na internetových stránkách. V rámci zajištění systému automatizované informační podpory na internetových stránkách má objednatel zájem na instalaci (nasazení) chatbota na internetové stránky, a to zejména za účelem učinit internetové stránky uživatelsky přívětivější.
- 1.2 Dodavatel je vlastníkem systému automatizované informační podpory označovaného jako „ChattyHub“ (dále jen „**chatbot**“).
- 1.3 Dodavatel učinil vůči objednateli nabídku řešení požadavku objednatele uvedeného výše v čl. 1.1 této smlouvy, přičemž tato nabídka dodavatele byla objednatelem akceptována.
- 1.4 Smluvní strany mají zájem na uzavření této smlouvy, která upravuje zejména práva a povinnosti smluvních stran při i) dodání chatbota objednateli a ii) jeho následném

provozu na internetových stránkách, přičemž smluvní strany mají zejména zájem touto smlouvou upravit:

- bezplatný zkušební provoz chatbota na internetových stránkách;
- případný následný standardní („ostrý“) provoz chatbota na internetových stránkách.

1.5 Chatbot bude dodavatelem dodán jako služba SaaS (Software as a Service), tj. bez nutnosti jeho instalace na hardwarová zařízení objednatele.

2. Základní funkce chatbota, možnost administrace a možnosti odpovídání chatbota na dotazy

2.1 Smluvní strany se dohodly, že dodavatelem objednateli dodaný chatbot bude mít následující základní funkce a bude zajišťovat následující:

- **nepřetržitou zákaznickou podporu**, kdy chatbot je navržený pro poskytování zákaznické podpory 24/7 na základě znalosti domény;
- **rozsáhlé možnosti učení**, kdy chatbot disponuje schopností učit se z různorodých a objemných datových zdrojů včetně webových stránek, dokumentů a textových poznámek v systému;
- **vícejazyčnou podporu**, kdy chatbot podporuje komunikaci v různých jazycích a odpovídá uživateli v jazyce jeho dotazu, přičemž automaticky detekuje jazyk dotazu a reaguje ve stejném jazyce (včetně českého jazyka);
- **přizpůsobitelné rozhraní**, kdy vzhled okna/rozhraní chatbota je možné upravit dle potřeb a požadavků objednatele prostřednictvím administračního rozhraní samostatně;
- **statistické přehledy a monitoring**, kdy chatbot poskytuje reporting zahrnující klíčové metriky jako počet zpráv/konverzací, přehled nejčastějších dotazů, analýzu časové frekvence interakcí a seznam neznámých odpovědí pro kontinuální zlepšování služby.

2.2 Dodavatel prohlašuje, že chatbot obsahuje administraci, ve které lze spravovat jeho znalostní databázi, prohlížet statistiky a provádět veškeré jeho konfigurace a úpravy.

2.3 Dodavatel dále prohlašuje, že chatbot je schopen odpovídat na položené dotazy základě dvou základních principů, a to:

- z předem naučených dat;
- prostřednictvím web search (samostatné procházení webu a vyhledávání informací chatbotem).

3. Bezplatný testovací provoz chatbota

3.1 Smluvní strany se dohodly, že dodavatel bude pro objednatele zajišťovat bezplatný testovací provoz chatbota, a to po dobu 3 měsíců ode dne instalace (nasazení) chatbota na internetové stránky.

3.2 Dodavatel se v souvislosti se zahájením testovacího provozu zavazuje, že provede kompletní konfiguraci a instalaci (nasazení) chatbota na internetové stránky

objednatel, a to nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Objednatel se za tímto účelem zavazuje poskytnout dodavateli veškerou potřebnou součinnost.

- 3.3 V rámci testovacího provozu se dodavatel dále zavazuje, že zajistí bezplatné přizpůsobení vzhledu chatbota (jeho zobrazení na internetových stránkách) dle požadavků specifikovaných objednatelem, čímž se rozumí nastavení barev chatovacího okna, názvu okna a loga.
- 3.4 Objednatel se rovněž zavazuje, že v rámci testovacího provozu chatbota do tohoto nahraje další zdrojová data dle požadavků objednatele (naučí chatbota novým informacím dle požadavků objednatele). V rámci testovacího provozu bude rovněž dodavatelem objednateli zajišťována podpora, a to v pracovních dnech v době od 9:00 hod. do 17:00 hod. s tím, že dodavatel se zavazuje na požadavky objednatele reagovat co možná nejdříve, zpravidla do dvou hodin od obdržení požadavku objednatele.
- 3.5 V případě, že testovací provoz chatbota bude objednatelem vyhodnocen jako úspěšný, může být následně dle domluvy smluvních stran zahájen standardní („ostrý“) provoz chatbota, a to za podmínek uvedených níže v čl. 4 této smlouvy. Skutečnost, zda bude mít objednatel zájem na dalším provozu chatbota po skončení testovacího provozu, se objednatel zavazuje sdělit dodavateli nejpozději 15 kalendářních dní před ukončením testovacího provozu dle tohoto článku.

4. Standardní provoz chatbota po skončení testovacího provozu

- 4.1 Standardní provoz chatbota po skončení testovacího provozu bude dodavatelem zajišťován za úplatu za níže v této smlouvě uvedených podmínek.
- 4.2 V případě přechodu na standardní režim chatbota, si objednatel vybere jeden z následujících tří cenových tarifů nabízených dodavatelem:

A) Tarif Starter

Obsahuje 500 zpráv měsíčně (nebo 270 web search)

Cena: 299,-Kč bez DPH měsíčně.

B) Tarif Basic

Obsahuje 3.000 zpráv měsíčně (nebo 900 web search)

Cena: 999,-Kč bez DPH měsíčně.

C) Tarif Pro

Obsahuje 10.000 zpráv měsíčně (nebo 2700 web search)

Cena: 2.999,-Kč bez DPH měsíčně.

Objednatel je oprávněn jím vybraný cenový tarif kdykoli bezplatně změnit s tím, že změna cenového tarifu uskutečněná objednatelem nabude účinnosti od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy objednatel změnu cenového tarifu oznámil.

- 4.3 Dodavatel bude objednateli za zajišťování služeb chatbota vystavovat měsíčně faktury na částku ve výši dle objednatelem zvoleného tarifu. Faktury budou vystavovány vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce za poskytnuté služby v daném měsíci. Splatnost faktur je 30 dní od data jejich vystavení. Objednatel se zavazuje hradit faktury

bezhotovostním převodem na v záhlaví uvedený účet dodavatele. Smluvní strany se dohodly, že faktury budou dodavatelem zasílány objednateli e-mailem na e-mailovou adresu objednatele podatelna@mestocernosice.cz. Faktura se považuje za doručenou objednateli následující den po jejím odeslání dodavatelem na výše v tomto článku uvedenou e-mailovou adresu.

- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel je oprávněn po prvních 12 měsících standardního provozu jednostranně navýšit ceny v čl. 4.2 uvedených tarifů a/nebo přidat nové tarify, a to zejména s ohledem na plánované nové funkcionality chatbota jako např. možnost hlasové komunikace s chatbotem, schopnost chatbota učit se z videa atd. V případě nesouhlasu objednatele s novou cenou tarifů je objednatel oprávněn smlouvu vypovědět dle podmínek uvedených v čl. 9.3 této smlouvy.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Objednatel se zavazuje hradit dodavateli úplatu za zajišťování standardního provozu chatbota a poskytovat dodavateli přiměřenou součinnost potřebnou pro řádné plnění této smlouvy.
- 5.2 Dodavatel se zavazuje udržovat funkčnost chatbota a aktualizovat jeho znalostní bázi dle dohody s objednatelem.

6. Záruka a odpovědnost za vady

- 6.1 Dodavatel prohlašuje, že chatbot není zatížen právními nároky třetích stran.
- 6.2 Dodavatel se zavazuje vynaložit přiměřené úsilí k zajištění nepřetržité dostupnosti služeb chatbota. Objednatel však bere na vědomí, že 100% dostupnost služeb chatbota není technicky možná a dodavatel ji objednateli negarantuje. Dodavatel neodpovídá za případnou újmu způsobenou objednateli v souvislosti s nedostupností chatbota. Dodavatel si vyhrazuje právo na plánované i neplánované odstávky chatbota z důvodu údržby, aktualizací, oprav chyb nebo z důvodu zásahu vyšší moci či problémů na straně třetích dodavatelů. O plánovaných odstávkách bude dodavatel informovat objednatele s přiměřeným předstihem (obvykle alespoň 24 hodin předem).
- 6.3 Dodavatel poskytuje objednateli záruku za jakost, tj. za to, že chatbot bude splňovat požadavky stanovené touto smlouvou, a to po celou dobu ode dne zahájení standardního provozu chatbota. Dodavatel a objednatel se dohodly, že dodavatel odstraní vady plnění (vady chatbota) vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy byla vada chatbota dodavateli objednatelem nahlášena.
- 6.4 Dodavatel nahradí objednateli újmu, která vznikla objednateli vadným plněním (vadami chatbota) v rámci standardního provozu chatbota, avšak vždy maximálně do výše měsíčního tarifu zvoleného objednatelem. Za případnou újmu vzniklou objednateli v souvislosti s testovacím provozem chatbota dodavatel dle dohody smluvních stran neodpovídá.
- 6.5 Objednatel bere na vědomí, že výstupy chatbota zobrazené uživatelům internetových stránek, mohou být i přes veškerou snahu dodavatele o přesnost, v některých případech nepřesné, neúplné, zavádějící a/nebo mohou obsahovat faktické chyby. Dodavatel nenese odpovědnost za újmu vzniklou třetím osobám v důsledku použití nebo spolehnutí se na informace či odpovědi poskytnuté chatbotem.

7. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

- 7.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, které se v souvislosti s touto smlouvou dozvěděly.
- 7.2 Dodavatel se zavazuje, že při poskytování služby chatbota bude zpracovávat případné osobní údaje v souladu s nařízením GDPR (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679) a dalšími platnými právními předpisy. Dodavatel se zavazuje přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů.

8. Práva k duševnímu vlastnictví

- 8.1 Chatbot včetně jeho designu, softwaru, textů, grafiky a veškerého dalšího obsahu (s výjimkou dalších zdrojových dat nahraných objednatelům), je chráněn autorským právem a dalšími právy duševního vlastnictví dodavatele.
- 8.2 Uzavřením této smlouvy získává objednatel nevýhradní, nepřenosné, časově omezené a odvolatelné právo (licenci) používat chatbot v souladu s touto smlouvou a v souladu s účelem, ke kterému je určen.
- 8.3 Objednatel není oprávněn chatbot nebo jeho části jakkoli kopírovat, upravovat, dekompileovat, zpětně analyzovat, distribuovat, pronajímat nebo jinak komerčně využívat bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.

9. Trvání a ukončení smlouvy

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2 Tato smlouvu může být kdykoli ukončena na základě písemné dohody smluvních stran.
- 9.3 Tato smlouva může být dále ukončena výpovědí podanou kteroukoli ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu výpovědi. Výpovědní doba je jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10. Salvátorská klauzule

- 10.1 Pokud by se jakékoli ustanovení této smlouvy ukázalo být a/nebo se stalo neplatným, zdánlivým nebo nevykonatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost, zákonnost a vymahatelnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení ustanovením novým, které bude po právní i ekonomické stránce co nejvíce odpovídat původnímu záměru smluvních stran.

11. Doručování, ostatní ujednání a závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany se dohodly, že veškeré písemnosti a oznámení dle této smlouvy si budou doručovat prostřednictvím e-mailu na v záhlaví uvedené e-mailové adresy smluvních stran s tím, že písemnost doručovaná prostřednictvím e-mailu se považuje za doručenu třetím dnem po jejím odeslání.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují postupovat tak, aby byl řádně splněn předmět této smlouvy, zejména si navzájem poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

- 11.3 Veškeré případné spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní se smluvní strany zavazují řešit smírnou cestou. Nepodaří-li se spory mezi smluvními stranami vyřešit smírnou cestou, budou rozhodovány příslušným soudem.
- 11.4 Tato smlouva je sepsána ve 2 stejnopisech s platností originálu, přičemž jedno vyhotovení obdrží dodavatel a jedno objednatel. Změny a doplňky této smlouvy mohou být prováděny pouze na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně.
- 11.5 Dodavatel bere na vědomí, že objednatel pro realizaci svých bezhotovostních plateb může používat transparentní příjmový a výdajový bankovní účet a v této souvislosti dodavatel uděluje souhlas se zveřejněním názvu svého účtu; Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním elektronického obrazu této smlouvy na webových stránkách objednatele.
- 11.6 Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a může se na něj vztahovat povinnost zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, což je podmínkou její účinnosti. Smluvní strany se dohodly, že v takovém případě zveřejnění této smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. Dodavatel souhlasí se zveřejněním celého obsahu této smlouvy.
- 11.7 Město Černošice ve smyslu § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů osvědčuje, že uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou Města Černošice na její 68.schůzi konané dne 16.7.2025 (usnesení č. R-11468/2025) tak, jak to vyžaduje § 102 odst. 3 zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, čímž je splněna podmínka platnosti tohoto právního jednání.
- 11.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem řádně přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich svobodné a pravé vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek pro jednu ze stran, na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy
- 11.9 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu všemi jejími účastníky. Tímto dnem jsou účastníci smlouvy svými projevy vůle vázáni

V Černošicích dne2025

V Černošicích dne2025

.....
NGAI s.r.o.

Ing. Jan Fara, jednatel
dodavatel

.....
Město Černošice

Mgr. Filip Kořínek, starosta
objednatel