



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, 6407299339/0800

Zastoupený: Miroslava Čermáková, jednatelka společnosti

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

Odběratel:

Karlovarský kraj

Sídlo: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

IČ: 70891168

DIČ: CZ70891168

Plátce DPH: Ne

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., 27 - 5622800267, kód banky: 0100

Zastoupený: Ing. Jíří Heliks, vedoucí odboru informatiky

Čl. 1 Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je **tvorba AI komunikačního asistenta** pro web “kr-karlovarsky.cz” Karlovarského 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 Karlovarského kraje „kr-karlovarsky.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 Karlovarského kraje „kr-karlovarsky.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.

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 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.

Odběratel zařadí mezi informace o zpracování osobních údajů na webových stránkách „kr-karlovarsky.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.

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 Karlovarského 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)

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. Do uplynutí výpovědní doby strany vypořádají svá případná peněžitá či jiná plnění.

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.

Specifikace zahrnutých datových zdrojů:

Výše uvedená částka za realizaci předmětu smlouvy zahrnuje výhradně implementaci a zpracování následujících datových zdrojů:

- mapa stránek
- telefonní seznam / kontakty
- tiskové zprávy
- aktuality / kalendář akcí
- seznam nejčastěji kladených dotazů

Nahrání dalších datových zdrojů:

Výslovně se uvádí, že implementace a zpracování jakýchkoliv dalších datových zdrojů, které nejsou uvedeny výše, nejsou zahrnuty ve stanovené ceně za realizaci předmětu smlouvy. Odběratel bere na vědomí, že nahrání, integrace či zpracování těchto dodatečných datových zdrojů bude účtováno zvlášť na základě objednávky, a to ve výši hodinové sazby 2 000,- Kč/hod.

Tato sazba bude aplikována na veškeré práce související s analýzou, přípravou, implementací nebo aktualizací dalších datových zdrojů, a fakturace těchto prací bude probíhat dle skutečně odpracovaného času na základě podrobného výkazu prací.



5.1.1 Termín zahájení:

Plnění dle smlouvy začne nejpozději do **5 pracovních dnů** od účinnosti této smlouvy oběma stranami, **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)
- 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 IT oddělením Karlovarského 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.

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 Provozní AI balíček:

Kromě výše uvedeného Odběratel zároveň s Dodavatelem sjednává **měsíční provozní AI balíček v hodnotě 5 000,- Kč**. Tento balíček zahrnuje:

- 1 000 AI odpovědí,
- 2 programátorské hodiny.

Balíček je sjednán na dobu 1 roku, což celkem odpovídá **12 000 AI odpovědím a 24 programátorským hodinám za celkovou cenu 60 000,- Kč**.

Pravidelné aktualizace a synchronizace:

Měsíční částka zahrnuje rovněž pravidelné aktualizace znalostní databáze chatbota a synchronizaci obsahu s implementovanými datovými zdroji uvedenými v odstavci 5.1. Tyto pravidelné aktualizace jsou zahrnuty v rámci sjednané ceny a zajišťují, že chatbot bude reflektovat aktuální stav datových zdrojů a poskytovat přesné a aktuální informace Odběrateli i jeho uživatelům.

Podmínky úpravy balíčku:

V případě překročení počtu AI odpovědí nebo vyčerpání programátorských hodin v průběhu měsíčního období bude Odběratel o této skutečnosti informován. Dodatečné náklady na překročení stanoveného limitu budou účtovány dle předem dohodnuté sazby, a to na základě písemné dohody obou stran.

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:

Ing. Jiří Heliks, vedoucí odboru informatiky, jiri.heliks@kr-karlovarsky.cz

Bc. Bedřich Kořínek, vedoucí oddělení aplikační a uživatelské podpory,

bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz

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 emailem a její splatnost je dohodou smluvních stran stanovena na 15 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 doménu Dodavatele (například <https://hypedigitaly.ai/kr-karlovarsky.cz/-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.

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 (Karlovarský kraj) 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 „kr-karlovarsky.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 Karlovarským krajem (správce) a společností HypeDigitaly s.r.o. (zpracovatel). Text upozorní uživatele, že komunikace probíhá prostřednictvím AI technologie a může zahrnovat zpracování osobních údajů.

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

8. Ostatní ujednání

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

8.2 Tuto smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

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

V Karlových Varech dne

.....

.....

Dodavatel

Odběratel

HypeDigitaly s.r.o.

Karlovarský kraj

Miroslava Čermáková

Ing. Jiří Heliks

jednatelka společnosti

vedoucí odboru informatiky