

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. UKRUK/108260/2024-27

(dále jen „*Smlouva*“)

Smluvní strany:

Univerzita Karlova

se sídlem: Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1

zastoupená: Mgr. Martinem Maňáskem, kvestorem

IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka v Praze 1, č. účtu: 909909339/0800

ID datové schránky: piyj9b4

(dále jen „*Objednatel*“)

a

@ Consulting s.r.o.

se sídlem: Litevská 1174/8, Vršovice, 100 00 Praha 10

registrovaný: u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 179831

zastoupený: Radkem Šebestou, jednatelem

IČO: 24846066, DIČ: CZ24846066

tel.: +420 602 372 675

bank. spojení: ČSOB, a. s., č. účtu: :244023372/0300

ID datové schránky: 3c525mg

(dále jen „*Dodavatel*“)

(dále společně Objednatel a Dodavatel jako „*smluvní strany*“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 2358 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“), a podle ust. § 61 an. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění (dále jen „*autorský zákon*“), tuto Smlouvu takto:

1. Úvodní prohlášení

- 1.1. Univerzita Karlova (dále též „**UK**“), v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, v platném znění (zákon o vysokých školách), jako Objednatel prohlašuje, že je oprávněna uzavřít a řádně plnit tuto Smlouvu a závazky v ní obsažené.
- 1.2. Společnost @ Consulting s.r.o. jako Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 179831, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3. Dodavatel bere na vědomí, že plnění, které je předmětem této Smlouvy je realizováno v rámci projektu Objednatele s názvem „Digitalizace vzdělávací činnosti a studijních agend“, reg. č: NPO_UK_MSMT-16602/2022 (dále jen „**Projekt**“). Projekt je realizován v rámci Národního plánu obnovy, jehož řídicím orgánem je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (dále rovněž jen „**MŠMT**“) a který je spolufinancován z Evropského fondu pro regionální rozvoj a ze státního rozpočtu České republiky. Poskytovatelem dotace je Česká republika prostřednictvím MŠMT. Z tohoto důvodu se na plnění této Smlouvy a na následnou kontrolu vztahují mimo zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) i další právní předpisy (např. zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, zák. č. 255/2012 Sb., o kontrole (dále jen „**kontrolní řád**“), ve znění pozdějších předpisů, a zák. č. 130/2002 Sb. o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací z veřejných prostředků a o změně některých souvisejících zákonů) a Rozhodnutí MŠMT o poskytnutí dotace.
- 1.4. Dodavatel prohlašuje, že ve smyslu § 4b) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o střetu zájmů**“), není a ani jeho poddodavatelé nejsou obchodní společnostmi, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona o střetu zájmů nebo jím ovládaná osoba, vlastní podíl představující alespoň 25% účasti společníka v obchodní společnosti. Nesplnění povinností Dodavatele dle tohoto ustanovení Smlouvy se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 1.5. Dodavatel prohlašuje, že se na něj, jeho poddodavatele a ani na jím nabízené plnění nevztahují sankce EU a že on ani jeho poddodavatel (poddodavatelé) není osobou, subjektem či orgánem uvedeným na sankčním seznamu EU, nebo osobu, subjektem či orgánem, na které se vztahuje zákaz zadat nebo dále plnit veřejnou zakázku (čl.5k Nařízení Rady (EU) č. 2022/576 ze dne 8.4.2022, kterým se mění Nařízení (EU) č. 833/2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska, destabilizujícím situaci na Ukrajině).

2. Východiska a účel Smlouvy

- 2.1. Dodavatel byl vybrán Objednatelem jakožto zadavatelem na základě výsledku otevřené výzvy zakázky malého rozsahu s názvem „**RUK – ÚVT - Adaptace pokročilých nástrojů pro podporu digitalizace vybraných procesů studijní agendy**“ (dále jen „**zakázka**“ nebo „**zadávací řízení**“).
- 2.2. Záměrem Objednatele je adaptace pokročilých technologií pro podporu digitalizace jeho procesů.
- 2.3. Dodavatel je podnikatelem v oblasti poskytování obdobných služeb a prohlašuje, že je schopen Objednateli dodat plnění blíže specifikované v této Smlouvě.

- 2.4. Účelem této Smlouvy je určit podmínky a rozsah služeb, které Dodavatel bude poskytovat Objednateli.
- 2.5. Smluvní strany se zavazují poskytovat si navzájem součinnost vyplývající z této Smlouvy, nezbytnou pro řádné plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Smluvní strany se zejména zavazují informovat se bez zbytečného odkladu o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít vliv na řádné plnění povinností Smluvních stran dle této Smlouvy.

3. Předmět plnění

- 3.1. Předmětem plnění této Smlouvy je návrh zvýšení úrovně digitalizace vybraných procesů s podporou umělé inteligence v rámci UK zaměřené na procesy spojené se studijní agendou. Konkrétně s vyhodnocováním požadavků v oblasti ICT služeb a infrastruktury v oblasti studia s využitím a rozšířením stávajících nástrojů Objednatele Helpdesk/servicedesk. Bude realizován Proof of Concept (dále jen „PoC“) pro automatizaci pomocí nástrojů umělé inteligence se zaměřením na vytvoření „smart“ asistenta pro podporu příjmu požadavků ICT Helpdesku/servicedesku.
- 3.2. V rámci dílčích činností a podmínek bude realizováno:
 - a) Analýza v oblasti inventarizace a kategorizace dotazů
 - b) Rozpoznání vzorců dotazů
 - c) Analýza způsobu řešení dotazů
 - d) Technologické a lingvistické aspekty pro vývoj a nasazení pokročilého chatbota
 - e) Integrace
 - f) Návrh konceptu, zahájení procesu testování a příprava pilotního provozu
- 3.3. Koordinace činností vedoucích k naplnění Předmětu plnění bude probíhat na pravidelných projektových schůzkách realizačních týmů.
- 3.4. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy. Předmět plnění rovněž zahrnuje plnění, která nejsou výslovně uvedena v této Smlouvě či jejích přílohách, ale jejichž realizace je nezbytná pro provedení Předmětu plnění tak, aby byl naplněn účel Smlouvy.
- 3.5. Dodavatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem a povahou Předmětu plnění. Jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k řádnému plnění této Smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že Předmět plnění není plněním nemožným a pečlivě zvážil všechny možné důsledky uzavření této Smlouvy.
- 3.6. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, stanovují Smluvní strany aplikační přednost smluvních dokumentů v následujícím pořadí: přílohy Smlouvy, samotný text Smlouvy.
- 3.7. Dodavatel se zavazuje postupovat při realizaci plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s realizací, které Objednatel Dodavateli poskytne nebo s pokyny jím pověřených osob.
- 3.8. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Vedoucí týmu Objednatele oprávněn účastnit se veškerých činností realizačního týmu Dodavatele a kontrolovat veškeré plnění spočívající v realizaci předmětu plnění. Dodavatel vyhradí na své straně Vedoucího týmu, který bude s Vedoucím týmu Objednatele komunikovat a poskytovat veškeré informace nezbytné pro výkon oprávnění Vedoucího týmu Objednatele. Kontrola plnění Smlouvy

však nesmí vést k nadměrnému zatížení Dodavatele a ohrožovat možnost řádného plnění Smlouvy Dodavatelem.

4. Doba a místo dodání

- 4.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout službu nejdéle do 20. 6. 2024.
- 4.2. Místem plnění je sídlo Objednatele.
- 4.3. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Dodavatel oprávněn poskytovat služby související s prováděním Díla (nebo jeho dílčích částí) také vzdáleným přístupem, a to takovým způsobem, kterým nedojde k narušení systému řízení bezpečnosti Objednatele.
- 4.4. Povinnost Dodavatele provést službu je splněna jeho včasným a řádným provedením, a současně akceptací předmětu plnění bez výhrad ze strany Objednatele.
- 4.5. Objednatel je oprávněn nepřevzít Předmět plnění, pokud neodpovídá požadavkům uvedeným v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky, Příloze č. 1 Smlouvy, či vykazuje jakékoliv jiné právní či faktické vady.
- 4.6. Zdržení provedení Díla (či jeho dílčí části) zapříčiněné vyšší mocí, mezi což se počítá např. porucha strojů, nezaviněný výpadek dodávek energie a surovin nebo zdržení na straně výrobců a dodavatelů Dodavatele, a vlivy, které Dodavatel nemohl ovlivnit bez neúměrného finančního zatížení, nejsou pro Objednatele důvodem k odstoupení od této Smlouvy.

5. Závazky Dodavatele

- 5.1. Dodavatel zaručuje, že služby jím poskytované podle této Smlouvy budou na profesionální úrovni a budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu a právním povinnostem relevantním pro Objednatele. Dodavatel se zavazuje, že jeho pracovníci budou při plnění předmětu Smlouvy na pracovištích Objednatele dodržovat relevantní vnitřní předpisy a normy Objednatele za předpokladu, že s nimi byl Dodavatel prokazatelně seznámen.
- 5.2. Dodavatel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky.
- 5.3. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky v rámci plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy potřebné, a o nichž Dodavatel ví, nebo vědět má a může.
- 5.4. Dodavatel je povinen bezodkladně a s vyvinutím přiměřeného úsilí řešit ve spolupráci s Objednatelem veškeré překážky v plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.5. Dodavatel je povinen dodržovat pravidla publicity Národního plánu obnovy pro oblast vysokých škol.
- 5.6. Ve smyslu čl. 140 Nařízení Evropského parlamentu a rady č. 1303/2013 ze dne 17. prosince 2013 o společných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu, Fondu soudržnosti, Evropském zemědělském fondu pro rozvoj venkova a Evropském námořním a rybářském fondu, o obecných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu, Fondu soudržnosti a Evropském námořním a rybářském fondu a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 1083/2006, ve znění pozdějších předpisů je Dodavatel povinen uchovávat veškerou

dokumentaci související s realizací předmětu této Smlouvy, a to minimálně po dobu 10 let od roku následujícího po roce, v němž došlo k vypořádání příspěvku Objednatel ze strany poskytovatele dotace.

- 5.7. Dodavatel se zavazuje, že poskytne součinnost při kontrolách subjektům, které jsou oprávněny ke kontrole dotačních prostředků.
- 5.8. Dodavatel se v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších právních předpisů stane osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a plnit veškeré povinnosti, které mu jsou tímto zákonem uloženy. Tímto nejsou dotčeny ostatní povinnosti Dodavatele vyplývající ze Smlouvy.
- 5.9. Dodavatel neodpovídá za vady způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.10. Dodavatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.11. Dodavatel může k provádění Díla použít třetí strany (poddodavatele). V tomto případě je Dodavatel:
 - a) povinen písemně sdělit Objednateli předem identifikační údaje každého poddodavatele a jeho úkoly dříve, než příslušný poddodavatel zahájí svou činnost,
 - b) odpovědný Objednateli za příslušnou část plnění a dodržování všech závazků uvedených výše v čl. 5.1. až 5.10. Smlouvy stejně, jako kdyby příslušnou část plnění zajišťoval sám.

6. Závazky Objednatele

- 6.1. Pro úspěšný průběh poskytování služeb dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytně nutnou a spravedlivě vyžadovanou součinnost podle zdůvodněných požadavků Dodavatele spočívající ve:
 - a) spolupráci na řízení prací,
 - b) vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele,
 - c) umožnění konzultací se zaměstnanci Objednatele,
 - d) další součinnosti, na kterých se Objednatel a Dodavatel písemně dohodnou.
- 6.2. Objednatel je povinen zaplatit Dodavateli odměnu za poskytnutou službu v souladu s ustanovením článku 11. této Smlouvy.
- 6.3. Objednatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele nepostoupí nebo jinak nepřevéde Smlouvu ani práva z ní vyplývající nebo nedeleguje své povinnosti anebo nepřevede žádnou službu, které se týká Smlouva, mimo Univerzitu Karlovu.
- 6.4. Objednatel se zavazuje, že poskytne Dodavateli dostatečný a bezpečný přístup do prostor a k systémům Objednatele tak, aby Dodavatel mohl plnit své povinnosti a současně aby Objednatel byl o tomto přístupu informován.

7. Realizační tým, poddodavatelé

- 7.1. Dodavatel se zavazuje využít při plnění této Smlouvy v daných pozicích pouze členy realizačního týmu uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Jakákoliv změna členů

realizačního týmu uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatelem. Dodavatel se v takovém případě zavazuje nahradit člena realizačního týmu takovou osobou, která disponuje potřebnou odborností na výkon dané role. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Objednatel uvádí, že jedna fyzická osoba může zastávat max. 1 roli v realizačním týmu.

- 7.2. V případě postupu dle čl. 7.1. této Smlouvy je Dodavatel povinen neprodleně doložit Objednateli veškeré doklady o kvalifikaci navrhovaného člena realizačního týmu. Objednatel po posouzení předložených dokladů písemně odsouhlasí nebo neodsouhlasí navrženou změnu člena realizačního týmu, příp. požádá o doplnění dalších informací či dokladů, a to do 5 kalendářních dní od doručení nahlášení změny. Objednatel je povinen požadavek na změnu člena realizačního týmu Dodavatele řádně odůvodnit.
- 7.3. Dodavatel je povinen dále specifikovat rozsah částí Díla, které budou prováděny prostřednictvím třetí osoby – poddodavatele (dále jen „Poddodavatel“). Dodavatel musí v souladu se ZZVZ Poddodavatele identifikovat. Dále se Dodavatel zavazuje, že plnění dodané prostřednictvím Poddodavatele budou v souladu se všemi podmínkami této Smlouvy. Tímto není dotčena výlučná odpovědnost Dodavatele za poskytování řádného plnění dle této Smlouvy.
- 7.4. Dodavatel se zavazuje provádět Dílo dle této Smlouvy sám nebo s využitím Poddodavatelů uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby Poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného Poddodavateli dle vymezení v Příloze č. 4 Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatelem. Objednatel svůj souhlas s případnou změnou Poddodavatele neodepře bezdůvodně.
- 7.5. Dodavatel je povinen ve všech smlouvách uzavřených s Poddodavatelem zajistit závazek poskytnout subjektům provádějícím audit a kontrolu nezbytné informace týkající se poddodavatelských činností. V případě porušení tohoto ustanovení není Objednatel povinen uhradit práce zhotovené Poddodavatelem.
- 7.6. Všechny osoby, které Dodavatel při plnění Smlouvy použije, musí splňovat veškeré předpoklady vyžadované pro tuto činnost Smlouvou a účinnými právními předpisy, musí být bezúhonné a musí být plně seznámeny s důsledky možné trestní odpovědnosti právnických osob. Provedení činnosti dle Smlouvy Poddodavatelem nezbavuje Dodavatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Dodavatel odpovídá Objednateli za činnost dle Smlouvy, kterou svěřil Poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by ji poskytoval sám.

8. Spolupráce Objednatele a Dodavatele

- 8.1. Každá ze smluvních stran jmenuje Vedoucího týmu, který ji bude výlučně zastupovat v realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Jména a kontakty Vedoucích týmů za Objednatele a Dodavatele jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 8.2. Vedoucí týmu na straně Dodavatele odpovídá za řízení činností případných poddodavatelů.
- 8.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna v případě nutnosti pověřit jinou osobu za svou smluvní stranu, aby v době nepřítomnosti zastupovala Vedoucí týmu ve výkonu jeho funkce.
- 8.4. Smluvní strany zajistí svým zástupcům dle čl. 8.1. Smlouvy dostatečné pravomoci pro výkon jejich činností.
- 8.5. Objednatel je oprávněn jmenování svého zástupce dle čl. 8.1. Smlouvy změnit, je však

povinen o takové změně předem písemně informovat Dodavatele.

- 8.6. Dodavatel je povinen zajistit, aby se na provádění Díla dle této Smlouvy podíleli především pracovníci s odpovídající kvalifikací a odborností, zejména pracovníci, které identifikoval v Příloze č. 3 této Smlouvy.

9. Komunikace mezi smluvními stranami

- 9.1. Nebude-li smluvními stranami dohodnuto jinak, budou spolu smluvní strany komunikovat:
- a) písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy,
 - b) prostřednictvím datových schránek,
 - c) elektronickou poštou mezi zplnomocněnými zástupci,
 - d) osobně prostřednictvím zplnomocněných zástupců.
- 9.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou doporučeného poštovního styku, nebo prostřednictvím informačního systému datových schránek není-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.
- 9.3. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad apod.), je doručena dnem jejího převzetí Vedoucím týmu druhé smluvní strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této smluvní strany, nebo doručením do datové schránky.
- 9.4. Komunikace elektronickou poštou je považována za doručenu okamžikem potvrzení převzetí přijímající stranou, resp. okamžikem odpovědi přijímající strany.
- 9.5. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat v českém jazyce.

10. Změny smlouvy

- 10.1. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Smlouvy, jejích příloh, vč. změny specifikace Díla. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Dodavatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze rozumně požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval. Dodavatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, celkovou cenu, Předmět plnění a požadavků na součinnost Objednatele. Dodavatel je povinen toto písemné hodnocení a návrh řešení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně.

11. Cenové a platební podmínky

- 11.1. Ceny za poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou cenou pevnou, maximální, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou a zahrnující veškeré náklady Dodavatele nutné k řádnému a včasnému provedení služby. Součástí ceny je i cena za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny, ale Dodavatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné plnění. Dodavatel nese veškeré náklady nutné nebo účelné vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.

- 11.2. Objednatel se zavazuje uhradit Dodavateli za služby specifikované v čl. 3.1. této Smlouvy celkovou odměnu uvedenou v Položkovém rozpočtu v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 11.3. Dodavatel je oprávněn fakturovat jednotlivá dílčí plnění uvedená v čl. 3.2. této smlouvy po jejich předání Objednateli, tj. po podpisu dílčího předávacího protokolu/dílčích předávacích protokolů.
- 11.4. Dodavatel není oprávněn požadovat navýšení cen, s výjimkou úpravy v souvislosti s případnou změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to v souladu s touto legislativní změnou.
- 11.5. Každá faktura vystavená Dodavatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH podle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy pro daňový doklad. Splatnost faktury bude třicet (30) kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.
- 11.6. Faktura Dodavatele musí být vystavena v souladu s touto Smlouvou a musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zejména:
- a) evidenční číslo daňového dokladu,
 - b) název a sídlo Objednatele a Dodavatele,
 - c) číslo Smlouvy a den jejího uzavření,
 - d) název projektu: Transformace pro VŠ na UK, registrační číslo: NPO_UK_MSMT-16602/2022, SC A1,
 - e) datum vystavení daňového dokladu a datum uskutečnění zdanitelného plnění,
 - f) označení banky a číslo účtu, na který má být zapláceno a který je registrován u příslušného správce daně a je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - g) předmět plnění,
 - h) cenu bez daně, sazbu daně a její výše, pokud nejde o plnění dle ust. § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - i) v případě plnění dle ust. § 92e zákona o DPH poznámku „daň odvede zákazník“,
 - j) IČO a DIČ Dodavatele a Objednatele,
 - k) příloha faktury - akceptační protokol potvrzený oprávněnými osobami smluvních stran.
- 11.7. Dodavatel nese odpovědnost za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 11.8. Objednatel se zavazuje proplatit v termínu faktury vystavené Dodavatelem v souladu s ustanovením tohoto článku 11 Smlouvy. Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel oprávněn vrátit Dodavateli k opravě, po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury. Po prokazatelném doručení bezchybné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 11.9. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
- 11.10. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. Bude-li Dodavatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem, bude část ceny za služby dle této Smlouvy odpovídající dani z přidané hodnoty uhrazena přímo na účet správce daně v souladu s ust.

§ 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. O tuto částku bude ponížena celková cena a Dodavatel obdrží cenu dle této Smlouvy bez DPH. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto bodu, má Objednatel současně právo od této Smlouvy odstoupit.

12. Předání a akceptace

- 12.1. Po dokončení jednotlivých dílčích činností uvedených v čl. 3.2. této Smlouvy předá Dodavatel výstupy Objednateli, a smluvní strany za tímto účelem podepíší dílčí předávací protokol(y).
- 12.2. Podpis předávacího protokolu je podmínkou pro vznik oprávnění Dodavatele vystavit fakturu za dílčí poskytnuté plnění uvedené v čl. 3.2. této Smlouvy.
- 12.3. Po dokončení kompletní realizace služby dle čl. 3.1. této Smlouvy vyzve Dodavatel Objednatele k provedení akceptačního řízení. V rámci akceptačního řízení bude provedena kontrola předaného plnění – budou ověřeny poskytnuté služby. Objednatel je povinen provést akceptační řízení nejpozději do 10 kalendářních dnů od předání kompletního plnění ze strany Dodavatele.
- 12.4. Veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady budou Dodavateli kdykoliv po jejich zjištění oznámeny Objednatelem (dále jen „Oznámení o nedodělcích a vadách“). Veškeré nedostatky, nedodělky a vady musejí být Dodavatelem odstraněny bez zbytečného odkladu po doručení písemného Oznámení o nedodělcích a vadách.
- 12.5. K předání a převzetí kompletního předmětu této Smlouvy dochází dnem podpisu akceptačního protokolu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Tímto okamžikem rovněž dochází k přechodu nebezpečí škody z Dodavatele na Objednatele.
- 12.6. Vlastnické právo k výsledku plnění a Předmětu plnění nabývá Objednatel dnem uhrazení odměny dle článku 11 této Smlouvy na účet Dodavatele.
- 12.7. Smluvní strany jsou oprávněny dohodnout se písemně na odlišných předávacích a akceptačních procedurách.
- 12.8. Akceptační a předávací protokol zpracovává vždy Dodavatel s platností originálu ve dvou vyhotoveních s tím, že po jejich podpisu osobami oprávněnými obdrží každá ze smluvních stran jedno vyhotovení.

13. Ochrana a utajení informací

- 13.1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují takové informace týkající se této Smlouvy a jejího plnění, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.
- 13.2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Dodavatel může přijít do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 13.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací.

- 13.4. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.5. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
- 13.6. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky, loga a ochranné známky v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Objednatele.
- 13.7. Dodavatel se zavazuje, že každou tiskovou zprávu nebo jinou informaci určenou ke zveřejnění a týkající se uzavření této Smlouvy a průběhu jejího plnění předloží ke schválení a korektuře Objednateli a nebude ji publikovat bez předchozího písemného schválení Objednatelem.
- 13.8. Objednatel se zavazuje, že návrhy na zveřejnění, které mu Dodavatel předloží v souladu s ustanovením čl. 13.7. této Smlouvy, posoudí bez zbytečného odkladu a nebude Dodavateli bezdůvodně bránit v tom, aby využil skutečnost uzavření této Smlouvy a významné události v průběhu jejího plnění k propagačním účelům.
- 13.9. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací třetí straně či ve zveřejnění informací, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
- 13.10. Veškerá data Objednatele, k nimž Dodavatel získá v průběhu platnosti této Smlouvy přístup, jsou považována za důvěrné informace ve smyslu čl. 13.1. této Smlouvy a Dodavatel je nesmí použít k jiným účelům než k plnění předmětu Smlouvy.

14. Sankční ujednání

- 14.1. Nedodrží-li Dodavatel lhůtu stanovenou v čl. 4.1. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (bez DPH).
- 14.2. Smluvní strany sjednávají, že výši smluvních pokut uvedených v této Smlouvě považují za přiměřenou. Smluvní strany sjednávají, že vylučují ust. § 2050 občanského zákoníku pro právní vztahy vzniklé dle této Smlouvy nebo na jejím základě nebo v souvislosti s ní.
- 14.3. Výše uvedené smluvní pokuty je možné v případě závažného porušení povinností Dodavatele sčítat.
- 14.4. Náhrada újmy, výslovně neupravená touto Smlouvou, se řídí platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.5. Dodavatel neodpovídá za újmu, která vznikla tím, že od Objednatele obdržel nevhodné podklady, informace a data a pokud by došlo k prodlení ze strany Objednatele.
- 14.6. Splatnost smluvních pokut činí 30 kalendářních dnů od doručení nároku na její uhrazení druhé Smluvní straně.

15. Odpovědnost za škodu

- 15.1. Uplatněním sankce podle článku 14 této Smlouvy není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou, a to i ve výši přesahující tuto smluvní pokutu.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání

okolností vylučujících odpovědnost.

- 15.3. Dodavatel odpovídá za škody, které mohou vzniknout v rámci plnění Dodavatele podle této Smlouvy, včetně škod na zdraví (včetně usmrcení), na nemovitém a movitém majetku, v plné výši.
- 15.4. Za žádných okolností nebude Dodavatel odpovědný za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele nebo vadnost těchto záznamů či dat, které prokazatelně nebyly způsobeny vadou plnění Dodavatele či třetích osob využitých Dodavatelem k plnění této smlouvy, a za případné následné škody či újmy takto vzniklé.

16. Platnost a účinnost Smlouvy

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran, přičemž platí datum pozdějšího podpisu, a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv.
- 16.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 6. 2024.
- 16.3. Objednatel i Dodavatel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v plném rozsahu v případě porušení některého bodu této Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud na toto porušení písemně upozorní a druhá smluvní strana do čtrnácti (14) kalendářních dnů uspokojivě nevysvětlí vzniklou nesrovnalost nebo ji neodstraní.
- 16.4. Za porušení smluvních povinností Dodavatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje:
 - i. prodlení Dodavatele s provedením služby v termínu uvedeném v čl. 4.1. Smlouvy, nebo
 - ii. porušení povinnosti ochrany a utajení informací dle této Smlouvy ze strany Dodavatele.
- b. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
 - i. na majetek Dodavatele je prohlášen úpadek nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo
 - ii. Dodavatel vstoupí do likvidace, nebo
 - iii. Dodavatel je uznán, byť nepravomocně, vinným ze spáchání trestného činu podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů, nebo
 - iv. Objednatel zjistí, že je Dodavatel Osobou vedenou na sankčních seznamech, tj. fyzickou nebo právnickou osobou uvedenou v příloze I Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisech k tomuto Nařízení č. 269/2014 (tzv. sankční seznamy), nebo
 - v. Objednatel zjistí, že je Dodavatel obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, tj. člen vlády nebo vedoucí jiného ústřední orgánu státní správy, v jehož čele není člen vlády, nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.
- 16.5. Pokud jedna Smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé Smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost, resp. důvod, pro nějž Smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto

náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy musí obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstupuje od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí dodatečně přiměřené lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé Smluvní strany.

- 16.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se nevrací Dodavatelem již provedené a Objednatelem akceptované plnění dle Smlouvy.
- 16.7. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit Smlouvu písemnou výpovědí druhé smluvní straně bez udání důvodu nebo dohodou obou smluvních stran. V případě jednostranné výpovědi činí výpovědní lhůta tři (3) měsíce. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 16.8. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací (viz čl. 13), ochrany práv Objednatele (viz čl. 15), řešení sporů ani smluvní závazky smluvních stran.
- 16.9. V případě odstoupení či výpovědi Smlouvy jsou Smluvní strany povinny ve lhůtě 15 kalendářních dnů od řádného odstoupení od Smlouvy či uplynutí výpovědní lhůty vypořádat vzájemně své závazky a pohledávky vyplývající z této Smlouvy. Dodavateli přísluší poměrná výše odměny dle článku 11 Smlouvy odpovídající dosud provedené části Díla. Tímto ustanovením nejsou dotčena ustanovení týkající se sankcí (viz čl. 14) ani odpovědnosti za škodu (viz čl. 15).

17. Ostatní ujednání a kontaktní údaje

- 17.1. Právní vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 17.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo pověřených zástupců.
- 17.3. Smluvní strany mají zájem především na smírném řešení sporu. Nebude-li možné vyřešit spor smírnou cestou, je dána příslušnost věcně a místně příslušného soudu v České republice dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, a to dle sídla Objednatele.
- 17.4. Dodavatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu, souhlasí i s uveřejněním této Smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 17.5. Dodavatel odpovídá za dodržování předpisů BOZP vyplývajících z povahy jeho prací.
- 17.6. Odpovědnými osobami k podpisu předávacího a akceptačního protokolu jsou Vedoucí týmu obou smluvních stran, uvedení v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 17.7. Odpovědné osoby k podpisu předávacího a akceptačního protokolu jsou oprávněny předávat a přebírat Dílo a podepisovat za tím účelem předávací a akceptační protokoly. Odpovědné osoby nejsou oprávněny měnit či rušit smluvní vztahy vyplývající z této Smlouvy.

- 17.8. Dodavatel je oprávněn uveřejnit na svém profilu zadavatele celý text Smlouvy (§ 219 ZZVZ) za předpokladu, že uveřejnění nebrání zvláštní právní předpis.

18. Dodržování důstojných pracovních podmínek

- 18.1. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci Veřejné zakázky v souladu se zásadami společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek.
- 18.2. Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí a bez ohledu na to, zda bude dle této Smlouvy plněno Dodavatelem či jeho Poddodavatelem.
- 18.3. Dodavatel se dále zavazuje po celou dobu trvání smlouvy zajistit u sebe a svých Poddodavatelů dodržování zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).
- 18.4. Dodavatel je povinen předložit na žádost Objednatele čestné prohlášení, v němž uvede, že všechny osoby podílející se na Předmětu plnění jsou či byly vedeny v příslušných registrech, zejména živnostenském rejstříku, registru pojištěnců ČSSZ a mají příslušná povolení k pobytu v ČR a k výkonu pracovní činnosti. Dále zde bude uvedeno, že byly proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy (je-li relevantní). Dodavatel bere na vědomí, že tato prohlášení je Objednatel oprávněn poskytnout příslušným orgánům veřejné moci ČR. Tato povinnost platí bez ohledu na to, zda bude plnění dle této Smlouvy prováděno Dodavatelem či jeho Poddodavatelem.
- 18.5. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat dodržování povinností Dodavatele dle čl. 18.1. a 18.2. Smlouvy, a to i přímo u pracovníků vykonávajících Předmět plnění, přičemž Dodavatel je povinen tuto kontrolu umožnit, strpět a poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k jejímu provedení.

19. Závěrečná ustanovení

- 19.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a opačné straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem, datovou schránkou, či jinou formou registrovaného poštovního styku, na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebude-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Oznámení se považují za doručena uplynutím desátého (10.) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 19.2. Změny a doplňky této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž každá ze Stran se zavazuje spravedlivě zvážit návrhy Strany druhé.
- 19.3. Smlouva je uzavírána elektronicky, a to tak, že je opatřena elektronickými podpisy (zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem) oprávněných zástupců smluvních stran.
- 19.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá

účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany dohodly, že text smlouvy zveřejňuje Objednatel. Před zveřejněním Objednatel odstraní z textu Smlouvy všechny osobní a kontaktní údaje, případně další části Smlouvy, označené Dodavatelem jako obchodní tajemství.

- 19.5. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají v platnosti a účinnosti. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné (neúčinné) novým ustanovením platným (účinným), které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného (neúčinného). Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 19.6. Uvedené Smluvní strany prohlašují, že se samy přesvědčily o identitě druhé Smluvní strany, taktéž že její označení uvedené v záhlaví této Smlouvy odpovídá aktuálnímu stavu, že je jim známa nesporná totožnost a řádné oprávnění osob jednajících za druhou Smluvní stranu k tomuto jednání a zároveň si vzájemně prohlásily, že tyto údaje nejsou dotčeny změnami již uskutečněnými, avšak ještě nezapsanými v obchodním rejstříku. Zároveň prohlašují, že uzavření této Smlouvy je v souladu se zákonem předepsanými či interně stanovenými pravidly, jakož i v plném zájmu jimi zastupovaných Smluvních stran.
- 19.7. Smluvní strany, vědomy svých závazků vyplývajících z této Smlouvy a v úmyslu být touto Smlouvou plně vázány, potvrzují tímto její pravost podpisy osob řádně oprávněných jednat za příslušnou Stranu a současně prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána po vzájemné shodě o jejích náležitostech.
- 19.8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah předmětu plnění
 - b) Příloha č. 2 – Položkový rozpočet
 - c) Příloha č. 3 – Složení týmu za Objednatele a Dodavatele
 - d) Příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů
- 19.9. Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu přečetly, rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ní a nemají proti ní výhrad. Svými podpisy potvrzují, že Smlouva je jejich projevem pravé, svobodné a vážné vůle a že ji neuzavřely v omylu ani pod pohrůžkou násilí. Na důkaz pravosti Smluvní strany opatřují tuto Smlouvu podpisy oprávněných osob, které garantují, že jsou plně oprávněny tuto Smlouvu za Smluvní strany platně uzavřít.

Za @ Consulting s.r.o.
V Praze dne

Za Univerzitu Karlovu
V Praze dne

.....
Radek Šebesta, jednatel

.....
Mgr. Martin Maňásek, kvestor

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah předmětu plnění

Předmětem plnění této veřejné zakázky je návrh zvýšení úrovně digitalizace vybraných procesů s podporou umělé inteligence v rámci UK zaměřené na procesy spojené se studijní agendou. Začít chceme vyhodnocováním požadavků v oblasti ICT služeb a infrastruktury v oblasti studia s využitím a rozšířením stávajících nástrojů zadavatele Helpdesk/servicedesk. Bude realizován Proof of Concept (dále jen „PoC“) pro automatizaci pomocí pokročilých nástrojů se zaměřením na vytvoření „smart“ asistenta pro podporu příjmu požadavků ICT Helpdesku/servicedesku.

Minimum dílčích činností a podmínek v rámci realizace:

1. Inventarizace a kategorizace dotazů

První část je analýza zaměřená na inventarizaci a kategorizaci dotazů. Je klíčovým krokem k efektivnímu návrhu a implementaci využití pokročilých nástrojů pro automatizaci návrhu řešení přijatých podnětů a jejich další systematizaci. Tato fáze sestává z dílčích činností:

Sběr dat

- Definice časových období: Je důležité určit relevantní časové období pro sběr a vyhodnocování dat, které bude dostatečně reprezentativní pro specifika částí akademického roku. Dle povahy, obsahu a integrity dat bude zvolen vhodný časový úsek s relevantním pokrytím dat.
- Zdroje dat: Dojde k identifikaci a agregaci dat ze všech komunikačních kanálů helpdesků, včetně e-mailů, chatovacích systémů, telefonních hovorů (transkriptů) a případně sociálních médií.
- Předzpracování dat: Čištění dat od redundantních, nepodstatných nebo osobních informací a příprava pro další analýzu. Důraz bude kladen na anonymizaci a ochranu osobních údajů.

Kategorizace

- Vytvoření taxonomie: Rozvoj hierarchické struktury témat a sub-témat, která umožní systematické zařazení a kategorizaci dotazů. Taxonomie by měla být dostatečně flexibilní s možností růstu a adaptace na další požadovaná témata.
- Automatizovaná kategorizace: Využití algoritmů strojového učení pro automatické třídění dotazů do kategorií na základě jejich obsahu. To vyžaduje trénovací dataset, který je ručně anotován. Následuje iterativní zpřesňování formou průběžné revize a aktualizace kategorií na základě nově identifikovaných trendů a dotazů.

Analýza frekvence

- Použitím statistických metod pro identifikaci počtu výskytů jednotlivých kategorií dotazů umožní určit, která témata jsou nejčastější. Následně lze prioritizovat pro další využití v rámci pokročilých nástrojů (typicky pro návrh odpovědí chatbota). Cíle bude dosaženo pomocí trendové analýzy. Ta sleduje změnu frekvence dotazů v čase, identifikaci sezónních vzorců nebo měnících se potřeb studentů. Pomocí identifikace mezí se stanoví prahové hodnoty pro kategorizaci dotazů dle četnosti.

2. Rozpoznání vzorců dotazů

Rozpoznávání vzorců dotazů je klíčové pro zajištění, že navrhovaná technologie (chatbot) bude schopna efektivně reagovat na dotazy studentů. Tato činnost zahrnuje analýzu klíčových slov pomocí extrakce klíčových slov a frází z datového souboru dotazů. Následuje přiřazení významnosti slov ve vztahu k celkovému korpusu dotazů. To pomůže identifikovat významné termíny, které jsou specifické pro určité dotazy. Dodavatel navrhne vhodné nástroje a formy vizualizace těchto dat pro lepší pochopení rozložení a významu klíčových slov a frází. Tento výstup bude dále využit pro personalizaci odpovědí pokročilých nástrojů.

3. Analýza způsobu řešení dotazů

Analýza způsobu řešení dotazů je významná pro porozumění efektivitě a efektivnosti helpdesků a pro identifikaci oblastí pro zlepšení vyhodnocování. Tento proces bude rozdělen do dvou hlavních částí: zkoumání postupů řešení a hodnocení úspěšnosti a spokojenosti. Shromažďování dokumentace o tom, jak byly dotazy historicky řešeny, včetně všech relevantních kroků, postupů a použitých nástrojů. Analýza by měla zahrnovat jak rutinní dotazy, tak komplexnější případy, které vyžadují specifické postupy nebo zásahy. Z výsledné sady dat budou vyselektovány standardní odpovědi a protokoly pro nejběžnější dotazy a problémy. To umožní zvýšit výslednou rychlost a kvalitu řešení. Součástí bude i rozpoznání fází v procesu řešení, kde dochází ke zpoždění, chybám nebo neefektivitě.

4. Technologické a lingvistické aspekty pro vývoj a nasazení pokročilého chatbota

Jde o zásadní část pro úspěšnou aplikaci pokročilého chatbota. Ten poslouží jako efektivní front-end v helpdeskovém systému vysoké školy. Očekává se zapojení pokročilých metod zpracování přirozeného jazyka (NLP) a vytvoření sofistikovaných dialogových strategií tak, aby chatbot mohl plynule komunikovat s uživateli a poskytovat užitečné odpovědi. Tyto aspekty zahrnují rozšířenou analýzu textu pomocí syntaktické a sémantické analýzy, pro hlubší porozumění struktuře a významu dotazů. To dále zahrnuje rozpoznávání částí řeči, závislostní parsování a entity recognition pro identifikaci klíčových konceptů a vztahů v dotazech. S tím je spojen vývoj algoritmů schopných kontextové analýzy, aby chatbot rozuměl nejen izolovaným dotazům, ale také kontextu konverzace. Tím se očekává od chatbotu reakce na základě předchozích interakcí a možnost poskytovat odpovědi, které jsou relevantní pro aktuální diskusi. Současně jde o generování přirozeného textu pro tvorbu odpovědí, které znějí přirozeně a jsou srozumitelné pro uživatele. Do výsledku pak spadá výběr odpovídajících formulací, adaptaci tonality odpovědí podle kontextu a stylu dotazu a personalizaci komunikace. Pro přirozenost interakce a minimalizaci nedorozumění a zvýšení přesnosti dotazů bude nutné adaptovat vhodnou dialogovou strategii pro zvládnutí nejasných nebo neúplných dotazů, kde chatbot vyžádá další informace nebo použije techniky aktivního učení se k upřesnění požadavku. Dále bude nutné vyvinout mechanismy pro uchování a využití kontextu během celé konverzace. To umožňuje chatbotu pokračovat v dialogu, kde skončil, připomenout si předchozí dotazy a odpovědi a poskytnout koherentní a kontinuální komunikační zážitek. Současně musí být vytvořena pravidla pro automatickou eskalaci dotazů k lidským operátorům, když chatbot identifikuje, že nemůže účinně odpovědět nebo když uživatel vyžádá interakci s člověkem. Zahrnuje to hladké předání konverzace včetně veškerého relevantního kontextu, aby byla zajištěna bezproblémová zkušenost pro uživatele.

5. Integrace

Integrace chatbota do stávajícího ekosystému vysoké školy vyžaduje komplexní přístup, který zohledňuje technické, bezpečnostní a uživatelské aspekty. Tento proces bude zahájen technicko-procesní analýzou stávající ICT infrastruktury a systémů používaných na vysoké škole, včetně help-desk systémů, databází a dalších aplikací na jejichž základě by měl být chatbot schopen komunikovat. Důležitá je také identifikace hlavních bodů komunikace a integrace (příkladem jsou API rozhraní), skrze které bude chatbot přistupovat k datům a funkcím těchto systémů. Vše musí být garantováno z pohledu bezpečnosti a ochrana osobních údajů. Musí být zajištěno, že veškerá komunikace mezi chatbotem a univerzitními systémy bude probíhat po zabezpečených kanálech a chatbot bude navržen tak, aby plně respektoval principy ochrany osobních údajů a GDPR. Integrace by měla b zohlednit budoucí rozvoj a potenciální integraci dalších nástrojů a technologií. To znamená architekturu modulárního systému se schopností snadné aktualizace nebo rozšíření.

6. Návrh konceptu, zahájení procesu testování a příprava pilotního provozu

Proces testování a pilotního provozu chatbota je pro ověření jeho funkčnosti, bezpečnosti a uživatelské přívětivosti před plným nasazením. Tento proces bude zahájen interním testováním, které se zaměří na technické aspekty, jako jsou integrace s existujícími systémy, správnost odpovědí generovaných chatbotem a schopnost chatbota zpracovávat nejasné nebo neúplné dotazy. Následně bude následovat zahájení pilotního provozu s omezenou skupinou uživatelů, aby se získala zpětná vazba na uživatelskou přívětivost, efektivitu odpovědí a celkovou spokojenost s chatbotem. Během této fáze bude důležité sledovat a analyzovat interakce s chatbotem, identifikovat časté problémy nebo otázky, které chatbot nemůže efektivně řešit a na základě získaných poznatků provádět iterativní vylepšení. Pilotní provoz bude také zahrnovat testování bezpečnosti a ochrany dat, aby bylo zajištěno, že osobní údaje uživatelů jsou chráněny, a že chatbot neobsahuje žádné bezpečnostní chyby, které by mohly být zneužity. Po úspěšném dokončení fáze testování a pilotního provozu a po implementaci všech potřebných vylepšení může být chatbot uvolněn pro široké použití ve vysokoškolském prostředí, přičemž by měl být nadále monitorován a pravidelně aktualizován, aby reflektoval měnící se potřeby uživatelů a technologický pokrok.

Příloha č. 2 – Položkový rozpočet

RUK – ÚVT – Adaptace pokročilých nástrojů pro podporu digitalizace vybraných procesů studijní agentury

Cena celkem bez DPH:	1 195 000,00 Kč
Sazba DPH:	21 %
Celková výše DPH:	250 950,00 Kč
Cena celkem včetně DPH:	1 445 950,00 Kč

Příloha č. 3 - Složení týmu Objednatele a Dodavatele

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů

Dodavatel nepředpokládá zapojení žádného poddodavatele.