

Smlouva na úpravy a rozvoj virtuálního asistenta

I. Smluvní strany

1. Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Centrum informačních služeb (dále také CIS)

se sídlem: 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava – Poruba
Zastoupena: Ing. Michalem Slámou, ředitelem CIS
IČ: 619 89 100
DIČ: CZ61989100
Bankovní spojení: Československá obchodní banka
Číslo účtu: 100954151/0300
ID datové schránky: d3kj88v

dále jen Objednatel

2.

Feedyou s.r.o.

Sídlo Staňkova 1322, 530 02 Pardubice
zapsaný v obchodním rejstříku vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, C 33539
Zastoupen: Ing. Vojtěchem Dlouhým, jednatelem
IČ: 02927438
DIČ: CZ02927438
Bankovní spojení: Raiffeisen Bank a.s.
Číslo účtu: 8027244001/5500
ID datové schránky: ddnhf85

dále jen Zhotovitel

II.

Základní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této smlouvy vyplývajících se bude řídit v souladu s ust. § 2586 a násl., zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

3. Zhotovitel prohlašuje, že:

- a) předmět plnění odpovídá této smlouvě, a že plnění provedené zhotovitelem bude mít vlastnosti a odpovídající kvalitu,
- b) zajistí v rámci plnění smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům podílejícím se na splnění smlouvy férové a důstojné pracovní podmínky. Férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovní právními a mzdovými předpisy. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů, ze kterých dané povinnosti vyplývají a zhotovitel je povinen je bez zbytečného odkladu objednateli předložit. Zhotovitel je povinen zajistit splnění požadavků tohoto ustanovení smlouvy i u svých subdodavatelů. Nesplnění povinností zhotovitele dle tohoto ustanovení smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- c) zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků svým subdodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení subdodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá zhotoviteli ke splnění této smlouvy, a to vždy nejpozději do 10 dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění (pokud již splatnost subdodavatelem vystavené faktury nenastala dříve). Zhotovitel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své subdodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů o provedených platbách subdodavatelům a smlouvy uzavřené mezi zhotovitelem a subdodavatelem a zhotovitel je povinen je bezodkladně poskytnout. Nesplnění povinností zhotovitele dle tohoto ustanovení smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- d) zajistí, aby byl při plnění této smlouvy minimalizován dopad na životní prostředí, a to zejména tříděním odpadu, úsporou energií, a respektována udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky.

III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této zakázky je poskytovat rozvojové a konzultační služby týkající se virtuálního asistenta VŠB-TUO. Podmínky poskytování služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Součinnost při provádění služeb spojených s úpravami a rozšířením virtuálního asistenta se Zhotovitel na základě této smlouvy zavazuje poskytovat do 31. 03. 2027.
3. Objednatel bude poptávat služby podle svých potřeb tak, že specifikuje své požadavky na službu a dobu plnění, Zhotovitel předloží Objednateli cenovou nabídku na rozsah poptávané služby, přičemž takto stanovená cena bude pro danou objednanou službu pevná a konečná.
4. Při poskytování výše uvedených služeb se Zhotovitel zavazuje postupovat podle vlastní úvahy, při využití všech svých odborných znalostí a zkušeností a při zachování potřebné odborné péče, přičemž při výkonu této činnosti bude přihlížet k oprávněným zájmům Objednatele a bude respektovat jeho oprávněné pokyny.
5. Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli odměnu za poskytnuté služby ve výši a za podmínek sjednaných v čl. IV této smlouvy. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost nutnou ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

IV.

Odměna za poskytnuté služby

1. Cena za poskytnuté služby definované v čl. III této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran jako cena za jeden člověkoden, tj. ■ hodin odborné práce analytika nebo konzultanta dodavatele, a to v sídle Objednatele nebo vzdáleným přístupem.

cena za službu ■ Kč bez DPH/člověkoden

cena za službu ■ Kč s DPH/člověkoden

2. Tato smluvní cena uvedená v odst. 1. tohoto článku smlouvy, je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady nutné pro řádné splnění sjednaného předmětu smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo nevyužít celý finanční rámec služeb.
3. Zhotovitel se zavazuje provést dílo v objemu odpovídajícímu ■ člověkodnů v době do 31. 03. 2027, a to za pevnou cenu 750 000 Kč bez DPH.

V.

Termín a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět této smlouvy na základě požadavků objednatel do 31. 03. 2027 nebo do vyčerpání předpokládané hodnoty zakázky (750 000 Kč bez DPH), a to podle toho, která skutečnost nastane dříve. Zadavatel si vyhrazuje nevyužít celý finanční rámec služeb.
2. Místem plnění předmětu této smlouvy je sídlo zadavatele na adrese 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava-Poruba.

VI.

Způsob poskytování služeb

1. Zhotovitel je při své činnosti vázán obecně závaznými právními předpisy a v jejich mezích pokyny Objednatele. Jsou-li pokyny Objednatele nevhodné, je Zhotoviteli povinen na toto Objednatele upozornit, stejně jako na nesprávnost či neúplnost předaných podkladů, jestli mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
2. Zhotovitel a Objednatel určili osoby odpovědné za komunikaci dle této smlouvy, jedná se konkrétně o tyto osoby:

a) za objednatel

jméno a příjmení

tel. kontakt

email

b) za Zhotovitel

jméno a příjmení

tel. kontakt

email

Zhotovitel se zavazuje informovat průběžně Objednatele o plnění předmětu této smlouvy a předávat mu všechny zpracované návrhy či jiné odborné nebo právní dokumenty.

VII.

Platební podmínky

1. Podkladem pro úhradu smluvní ceny poskytnutých služeb budou faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen faktura). **Fakturu může Zhotovitel vystavit pouze v případě, že obdržel od Objednatele schválenou objednávku. Číslo této objednávky musí být uvedeno ve faktuře od Zhotovitele.**
2. Smluvní strany se dohodly na fakturaci dle skutečného počtu člověkodů vykonaných v daném čtvrtletí na základě vystavených objednávek Objednatelem.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena elektronicky na emailovou adresu faktury@vsb.cz. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
4. Povinnost zaplatit cenu za poskytnuté služby dle této smlouvy je splněna dnem připsání příslušné částky na účet Zhotovitele.
5. Veškeré platby dle této Smlouvy budou Objednatelem placeny na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy.
6. Zhotovitel prohlašuje, že jeho bankovní účet uvedený v této smlouvě nebo ve faktuře je jeho účtem, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup v souladu s ust. § 96 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění, dále jen zákon o DPH. Zhotovitel je povinen uvádět ve faktuře pouze účet, který je správcem daně zveřejněn v souladu se zákonem o DPH. Dojde-li během trvání této Smlouvy ke změně identifikace zveřejněného účtu, zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele o takové změně. Vzhledem k tomu, že dle ust. § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH ručí příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud je úplata za toto plnění poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet poskytovatele zdanitelného plnění, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, provede Objednatel úhradu ceny díla pouze na účet, který je účtem zveřejněným ve smyslu ust. § 96 zákona o DPH. Pokud se kdykoliv ukáže, že účet Zhotovitele, na který Zhotovitel požaduje provést úhradu ceny díla, není zveřejněným účtem, není Objednatel povinen úhradu ceny díla na takový účet provést; v takovém případě se nejedná o prodlení se zaplacením ceny díla na straně Objednatele.
7. Ustanovení předešlého bodu se nevztahuje na neplátce DPH a na zahraniční subjekty, které nepodléhají povinnosti registrace podle zákona o DPH

VIII.

Sankční ujednání

1. Pro případ Nedodržení lhůty pro plnění jednotlivých částí díla je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli uhrazení smluvní pokuty ve výši: 2 000 Kč za každý den prodlení.
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny může Zhotovitel uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení ve dle platného obecně závazného předpisu.
3. Splatnost uvedených sankcí je deset pracovních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě sankce.

X.

Závěrečná ujednání

1. Tuto smlouvu lze měnit na základě dohody stran pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy o dílo, je dotčená smluvní strana povinná to ihned bez zbytečných odkladů oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání oprávněných zástupců.
3. Zhotovitel bere na vědomí povinnosti objednatele zveřejnit údaje uvedené v této Smlouvě v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a jinými obecně závaznými normami, a to způsobem, jenž vyplývá z uvedených předpisů či o němž rozhodne objednatel.

Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace – zachovat mlčenlivost – jak jsou vymezeny níže:

- veškeré informace poskytnuté zhotoviteli ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění,
 - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti (např. osobní údaje, utajované skutečnosti)
 - obchodní tajemství zhotovitele či případně jiný údaj chráněný dle zvláštních právních předpisů s odůvodněním takového zařazení, a to písemně před podpisem této smlouvy. Zhotovitel bere na vědomí, že tento postup nelze uplatnit ve vztahu k výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy a k seznamu poddodavatelů zhotovitele a dále u informací, jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
4. Registraci této smlouvy dle ustanovení § 5 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv provede na základě dohody smluvních stran objednatel, a to tak, aby potvrzení o provedení registrace smlouvy bylo zasláno oběma smluvním stranám.
 5. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
 6. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami a účinnosti registrací smlouvy dle ustanovení odstavce 4. tohoto článku smlouvy.
 7. Tato smlouva je projevem svobodné a vážné vůle smluvních stran, což stvrzují svými podpisy.

Příloha č.1 – Specifikace předmětu smlouvy

V Ostravě,

V Pardubicích

.....
Za Objednatele:
Ing. Michal Sláma, ředitel CIS

.....
Za Zhotovitele:
Ing. Vojtěch Dlouhý, jednatel

Předmětem smlouvy jsou úpravy, případně rozšíření současného virtuálního asistenta, který je momentálně nasazen v našem produkčním prostředí. Úpravy mohou zahrnovat např.:

- Úpravy chování současného asistenta, způsob vedení konverzace.
- Úpravy vzhledu chatovacích oken.
- Úpravy omezení odpovědi ze znalostní báze na základě atributů osoby, která s asistentem komunikuje (příslušnost k organizační jednotce a další).
- Rozšíření znalostní báze o další zdroje, případně i různé typy zdrojů (dokumenty, XML/JSON obsah z webových služeb a další).
- Přidání dalších samostatných chatovacích oken, které budou vycházet jenom z určité oblasti znalostní báze.

Současný režim virtuálního asistenta musí zůstat zachován a je navržen tak, aby zajišťoval:

- Nepřetržitou dostupnost – umožňuje odpovídat na dotazy 24/7 bez nutnosti zásahu operátora nebo pracovníka helpdesku.
- Škálovatelnost a efektivitu – dokáže zpracovávat velké množství dotazů souběžně a efektivně pokrývat provozní špičky, například na začátku akademického roku.
- Nový komunikační kanál – slouží jako doplňkový nástroj pro komunikaci studentů a zaměstnanců univerzity. Stávající chatbot je plně založen na technologii velkých jazykových modelů (LLMs) od společnosti OpenAI. Využívá proces Retrieval-Augmented Generation (RAG), který umožňuje generování odpovědí na základě specifické znalostní báze, nikoliv obecných informací z internetu.
 - o Znalostní báze je definována a omezena na relevantní data související s příslušnými agendami.
 - o Data znalostní báze jsou automaticky aktualizovaná z jednotlivých zdrojů.
 - o Virtuální asistent pracuje s identifikací uživatele a dle jeho atributů pracuje pouze s takovou částí znalostní databáze, ke které je uživatel oprávněn (rozdílné organizační jednotky; student/zaměstnanec).
 - o V rámci odpovědí virtuální asistent správně odkazuje na zdroje, odkud se informaci dozvěděl.
- Ochranu proti zneužití – dokáže limitovat počet dotazů pro konkrétního uživatele za definovanou časovou jednotku a také celkový počet dotazů všech uživatelů za dané období.

Chatbot je navržen tak, aby poskytoval odpovědi v českém a anglickém jazyce. Podporuje komunikaci v obou jazycích a přizpůsobuje své odpovědi podle jazyka dotazu uživatele.