

## VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

### 1 Identifikace zadavatele a veřejné zakázky

#### 1.1. Identifikační údaje zadavatele

Název zadavatele:	Univerzita Karlova, Rektorát
Sídlo zadavatele:	Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1
IČO:	00216208
Zadávací útvar:	Ústav výpočetní techniky
Adresa zadávajícího útvaru:	Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1

#### 1.2. Identifikační údaje veřejné zakázky

Název veřejné zakázky:	<b>RUK - ÚVT - Adaptace pokročilých nástrojů pro podporu digitalizace vybraných procesů studijní agendy</b>
Režim veřejné zakázky:	veřejná zakázka malého rozsahu
Druh veřejné zakázky:	veřejná zakázka na služby
Druh zadávacího řízení:	otevřená výzva
Adresa veřejné zakázky:	<a href="https://zakazky.cuni.cz/vz00008136">https://zakazky.cuni.cz/vz00008136</a>

### 2 Předmět vysvětlení

Na základě žádosti Účastníka ze dne 26. 4. 2024 Vám, jménem Zadavatele výše uvedené veřejné zakázky malého rozsahu, poskytujeme vysvětlení zadávací dokumentace č. 2.

#### 2.1. Vysvětlení č. 1:

##### **Dotaz dodavatele:**

Kolik cca dotazů denně by cílová skupina měla? Kolik ticketů denně můžeme očekávat?

##### **Odpověď zadavatele:**

Navrhované řešení dodavatele by mělo být koncipováno jako výkonově škálovatelné. V plném produkčním stavu (není předmětem této zakázky) očekáváme desítky ticketů denně.

#### 2.2. Vysvětlení č. 2:

##### **Dotaz dodavatele:**

Jaký by byl počet uživatelů?

##### **Odpověď zadavatele:**

Viz odpověď na předchozí dotaz. Navrhované řešení dodavatele by mělo být koncipováno jako výkonově škálovatelné. V plně produkčním stavu (není předmětem této zakázky) bude počet uživatelů v řádech vyšších tisíců.

### 2.3. Vysvětlení č. 3:

#### Dotaz dodavatele:

Jaké všechny systémy by se mají napojit, jaké jsou zdroje dat?

#### Odpověď zadavatele:

V rámci této zakázky je naplánováno napojení primárně na stávající helpdeskové systémy zadavatele, které jsou důležité pro inventarizaci a kategorizaci předchozích dotazů. Tyto systémy poskytnou základní zdroje dat pro analýzu a následné využití v pokročilých nástrojích pro automatizaci a digitalizaci vybraných procesů. Kromě těchto primárních systémů je možné, že bude potřeba napojení na další informační systémy a databáze univerzity, v závislosti na specifických požadavcích a technickém konceptu, který bude vyvinut v průběhu projektu. To zahrnuje systémy pro správu učební agendy, rezervační systémy a další databáze obsahující relevantní informace, které mohou podporovat automatizaci procesů. Konkrétní systémy a zdroje dat, které budou napojeny, budou určeny na základě počáteční fáze analýzy a návrhu, a to v těsné spolupráci s dodavatelem, aby byly zajištěny integrace, které nejlépe odpovídají technickým a operačním požadavkům univerzity.

### 2.4. Vysvětlení č. 4:

#### Dotaz dodavatele:

Jaké jsou okruhy témat, která chce univerzita řešit (IT ticketing, rezervační systém, knowledge báze)? – To ovlivní typy dat.

#### Odpověď zadavatele:

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. Součástí plnění je návrh konceptu využití těchto pokročilých nástrojů.

### 2.5. Vysvětlení č. 5:

#### Dotaz dodavatele:

Jaké by byly například typické scénáře použití?

#### Odpověď zadavatele:

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. Součástí plnění je návrh konceptu využití těchto pokročilých nástrojů.

## 2.6. Vysvětlení č. 6:

### Dotaz dodavatele:

Jak chce univerzita nástroj používat?

- Internet i intranet?
- Má to být pod loginem?

### Odpověď zadavatele:

Univerzita plánuje používat chatbot jak na internetu, tak na intranetu, aby byl dostupný pro široké spektrum uživatelů včetně studentů, univerzitních a dalších zaměstnanců. Co se týče přístupu, chatbot bude přístupný pod loginem, aby se zajistilo, že informace a služby poskytované chatbotem budou dostupné pouze ověřeným uživatelům a aby bylo možné lépe sledovat interakce uživatelů pro další vylepšení služby. Způsob provozu pilotního projektu je na návrhu účastníka, avšak veškeré licence a hardware potřebné k pilotnímu provozu musí být zahrnuty v ceně dodávky. Je nezbytné, aby veškerá komunikace mezi chatbotem a univerzitními systémy probíhala po zabezpečených kanálech a aby byl chatbot navržen tak, aby plně respektoval principy ochrany osobních údajů a GDPR. Integrace by měla být realizována s ohledem na budoucí rozvoj a možnost integrace dalších nástrojů a technologií, což zahrnuje architekturu modulárního systému s možností snadné aktualizace a rozšíření.

## 2.7. Vysvětlení č. 7:

### Dotaz dodavatele:

Bude potřeba nástroj zaintegrovat do front-endu – Jak má integrace vypadat, jak se to má tvářit pro uživatele?

### Odpověď zadavatele:

Integrace chatbota do front-endu by měla být provedena tak, aby byla co nejpřívětivější pro uživatele. Řešení by mělo být intuitivní, s jasně viditelným rozhraním pro zadávání dotazů a získávání odpovědí. Detailní návrh uživatelského rozhraní, včetně grafických a funkčních aspektů, je na návrhu účastníka. V ceně dodávky musí být zahrnuty veškeré licence či HW nutný k pilotnímu provozu. Proces testování a pilotního provozu chatbota je pro ověření jeho funkčnosti, bezpečnosti a uživatelské přívětivosti před plným nasazením. Testování chatbota se zaměří na technické aspekty, jako jsou integrace s existujícími systémy, správnost odpovědí a schopnost zpracovávat nejasné nebo neúplné dotazy, s následným zahájením pilotního provozu s omezenou skupinou uživatelů pro získání zpětné vazby na uživatelskou přívětivost, efektivitu odpovědí a celkovou spokojenost s chatbotem.

## 2.8. Vysvětlení č. 8:

### Dotaz dodavatele:

Plánuje univerzita i OCR dokumentů, nebo je to spíše digital to digital?

### Odpověď zadavatele:

Viz odpověď na předchozí dotaz č. 3. V rámci této zakázky se univerzita primárně zaměřuje na digitalizaci a automatizaci procesů, které jsou již v digitální formě (digital to digital). Zahrnutí OCR pro zpracování fyzických dokumentů a jejich převod do digitální formy v současnosti není předmětem této zakázky. Naše aktuální úsilí je zaměřeno na využití a rozšíření stávajících digitálních nástrojů a systémů. Pokud by bylo v budoucnu zjištěno, že integrace OCR je nezbytná pro další zlepšení našich procesů, může být zváženo její zařazení do projektu v pozdější fázi na základě dodatečné analýzy a technického konceptu.

## 2.9. Vysvětlení č. 9:

### Dotaz dodavatele:

Má univerzita nějakou integraci typ databáze? Pokud ano, jaké databáze to jsou?

### Odpověď zadavatele:

Univerzita v současnosti využívá několik databázových systémů, které jsou zásadní pro naše informační a administrativní procesy. Mezi tyto systémy patří především databáze pro správu studijních informací, personální databáze a databáze pro řízení univerzitních zdrojů. V rámci této zakázky plánujeme integraci vybraných databázových systémů s nově vyvíjenými nástroji pro automatizaci a digitalizaci, aby bylo možné efektivně využívat data uložená v těchto systémech pro podporu pokročilých funkcí, jako je AI-driven helpdesk a chatbotové systémy. Integrace bude provedena s důrazem na bezpečnost, kompatibilitu a minimalizaci přerušení stávajících operací. Specifikace konkrétních databází a způsob jejich integrace budou podrobněji definovány během fáze návrhu projektu a technické specifikace.

## 2.10. Vysvětlení č. 10:

### Dotaz dodavatele:

Z jakých dokumentů by se čerpalo, o jaký se jedná typ? Jsou některé výrazně atypické?

### Odpověď zadavatele:

V rámci projektu budou informace čerpány z různých typů dokumentů, které jsou běžně používány na naší univerzitě pro správu studijní agendy a IT služby. To zahrnuje studijní záznamy, žádosti o IT podporu, administrativní dokumenty a komunikaci se studenty a zaměstnanci. Tyto dokumenty jsou většinou ve formátech jako PDF, Word dokumenty a Excel tabulky. Zvláštní pozornost je věnována dokumentům obsahujícím osobní údaje, které jsou zpracovávány v souladu s GDPR a dalšími právními předpisy. Tyto dokumenty vyžadují zvýšená bezpečnostní opatření a speciální způsob zpracování. Pokud jde o atypické dokumenty, mohou se objevit specifické soubory nebo formáty, které jsou používány pro speciální účely nebo v rámci určitých fakult. Jakékoli atypické formáty nebo specifické požadavky na zpracování těchto dokumentů budou identifikovány během fáze inventarizace a analýzy a budou adekvátně adresovány v rámci projektu, aby bylo zajištěno, že všechny informace jsou správně integrovány a využívány.

**Lhůta pro podání nabídek zůstává beze změny.**