

# Nabídka na provoz/rozvoj AI chatbota “ÚKBot” pro Ústecký kraj - rok 2026

Dodavatel:

HypeDigitaly s.r.o. <https://hypedigitaly.ai>

Velká Hradební 2800/54, 400 01 Ústí nad Labem

IČO: 17665655 DIČ: CZ17665655 (plátce DPH)

---

## 1. Bezpečnost & Zpracování dat

### KLÍČOVÉ BEZPEČNOSTNÍ PRINCIPY

AI asistent nezpracovává osobní informace (PII)

**Náš AI asistent je navržen s důrazem na maximální ochranu soukromí:**

- **Nezpracovává žádné speciální kategorie osobních údajů** (zdravotní údaje, náboženství, politické názory, atd.)
- **Nezpracovává jména, příjmení, rodná čísla ani jiné identifikační údaje**
- **Neukládá obsah konverzací s osobními údaji**
- **Zpracovává POUZE veřejně dostupné informace** z webových stránek a datových zdrojů v jeho znalostní bázi

### Zpracovatelská smlouva

V souladu s **článkem 28 GDPR** bude mezi stranami uzavřena **Zpracovatelská smlouva**, která jasně definuje:

Role stran:

- **Ústecký kraj = Správce osobních údajů** (článek 24 GDPR)
  - Určuje účely a prostředky zpracování
  - Zodpovídá za soulad s GDPR
- **HypeDigitaly s.r.o. = Zpracovatel osobních údajů** (článek 28 GDPR)
  - Zpracovává data pouze na pokyn Správce
  - Poskytuje záruky technického a organizačního zabezpečení

- Dodržuje přísné podmínky zpracování dle GDPR
- 

## Co systém skutečně ukládá (minimální rozsah)

Dočasně (72 hodin):

- **IP adresa uživatele** - pro ochranu proti spamu a DDoS útokům
- **Uloženo v:** [Airtable](#) (certifikováno dle GDPR)
- **Účel:** Limit dotazů (20-50/den na 1 IP), detekce zneužití
- **Automatické mazání:** Po 72 hodinách

V prohlížeči uživatele (LocalStorage/SessionStorage):

- **ID uživatele** - anonymní identifikátor (hash nebo náhodný řetězec)
- **Historie konverzace** - posledních ~10 zpráv pro kontext
- **Stav konverzace** - aktuální průběh dialogu
- **Navštívené URL** - pro poskytnutí relevantnějších odpovědí
- **Smažání:** Automaticky po zavření prohlížeče nebo dle nastavení cookies

Transkripty konverzací:

- **Uloženo na:** [Voiceflow servery \(AWS\)](#)
  - **Obsah:** Text konverzací BEZ osobních údajů
  - **Účel:** Analýza kvality odpovědí, vylepšování služby
  - **Smažání:** Na vyžádání Ústeckého kraje kdykoliv možné
  - **Přístup:** Pouze oprávněné osoby HypeDigitaly a Ústeckého kraje
- 

## Technická a organizační opatření

Certifikace a standardy:

**ISO/IEC 27001:2022** - Systém řízení bezpečnosti informací **SOC 2 Type II** - Audit  
bezpečnostních kontrol **GDPR Compliant** - Plný soulad s nařízením **AI Act Ready** - Připraveno  
na nové nařízení EU o AI

## Ochrana proti útokům

Anti-spam mechanismy, DDoS ochrana, Limit dotazů na uživatele (20-50 dotazů/den/IP),  
Detekce jailbreaking pokusů, filtrování nevhodného obsahu

---

## Subzpracovatelé s uzavřenou DPA

Všichni následující poskytovatelé mají s HypeDigitaly uzavřenou **Data Processing Agreement** a jsou GDPR compliant:

Subzpracovatel	Účel	Lokalita dat
<a href="#">Voiceflow</a>	Platforma pro AI asistenta	AWS (EU/USA)
<a href="#">OpenAI</a>	Jazykové modely (GPT)	USA
<a href="#">Anthropic</a>	Jazykové modely (Claude)	USA
<a href="#">Google</a>	Jazykové modely (Gemini)	EU/USA
<a href="#">Airtable</a>	Dočasné uložení IP adres	USA
<a href="#">AWS</a>	Cloud hosting	EU/USA

**Poznámka:** I když některá data mohou být zpracovávána mimo EU, jedná se výhradně o **veřejně dostupné informace** (obsah webu, kontakty, aktuality), takže nevznikají GDPR rizika. Potenciálně citlivé informace nejsou zpracovávány / ukládány.

Kompletní seznam subzpracovatelů a úplné Zásady zpracování osobních údajů společnosti HypeDigitaly s.r.o. naleznete zde: <https://hypedigitaly.ai/privacy-policy>

---

## Práva subjektů údajů

V souladu s GDPR zajišťujeme následující práva:

- Právo na přístup** - Subjekt může žádat informace o zpracování
- Právo na opravu** - Oprava nepřesných údajů
- Právo na výmaz** - Vymazání dat na žádost
- Právo na omezení zpracování** - Pozastavení zpracování
- Právo na přenositelnost** - Export dat
- Právo vznést námitku** - Proti zpracování
- Právo na lidský zásah** - Proti automatizovanému rozhodování

**Vyřízení žádostí:** Do 30 dnů od obdržení

**Kontakt pro žádosti:** [info@hypedigitaly.ai](mailto:info@hypedigitaly.ai) nebo Ústecký kraj

---

## Compliance s AI Act (Nařízení EU o umělé inteligenci)

Informační povinnost - Explicitní souhlas:

**Transparentní upozornění:** Uživatel je VŽDY před interakcí informován, že komunikuje s AI

**Dostupné informace:** Odkaz na zásady zpracování osobních údajů Správce (Ústecký kraj)

**NOVĚ: Explicitní souhlas:** Před zahájením konverzace musí uživatel aktivně potvrdit:

- Souhlas s interakcí s AI asistentem
- Souhlas se Zásadami ochrany osobních údajů
- Teprve po udělení souhlasu může začít komunikovat s chatbotem

Minimální riziko:

Náš AI asistent spadá do kategorie **minimálního rizika** dle AI Act, protože:

- Neprovádí automatizované rozhodování ovlivňující práva občanů
- Neprovádí profilování nebo hodnocení osob
- Poskytuje pouze informační podporu
- Nepracuje a anonymizuje vložené osobní údaje

---

## Doporučení pro implementaci na web Ústeckého kraje

Pro zajištění plného souladu s GDPR doporučujeme:

1. Cookies lišta - přidání informace:

None

Tento web používá AI asistenta, který pro svou funkci využívá LocalStorage/SessionStorage k ukládání historie konverzace a identifikace uživatele. Dočasně je ukládána také IP adresa pro ochranu proti zneužití (72 hodin). Více informací naleznete v našich Zásadách ochrany osobních údajů.

2. Zásady ochrany osobních údajů - přidání sekce:

**Poskytujeme vzorový text** pro doplnění do vašich stávajících Zásad:

None

Účel: Využití AI asistenta pro komunikaci s návštěvníky webu

Zpracovávané údaje: IP adresa, typ zařízení, jazyk prohlížeče, časové pásmo, historie konverzace (bez osobních údajů)

Právní titul: Opravněný zájem (zajištění funkčnosti webu a ochrana proti zneužití)

Zpracovatel: HypeDigitaly s.r.o., IČO: 17665655

Doba zpracování: IP adresa 72 hodin, ostatní po dobu trvání session (návštěvy webu)

AI technologie: Do zpracování je zapojena umělá inteligence. Upozorňujeme, že nezpracováváme zvláštní kategorie osobních údajů. Prosíme, abyste je do AI asistenta neuváděli.

### 3. Vидitelné upozornění na AI v widgetu:

Widget obsahuje jasný nápis:

- ÚKBot - "AI chatbot Ústeckého kraje"
- Ikonu robota/AI
- Odkaz -> [zásady ochrany osobních údajů na webu Ústeckého kraje](#) a separátně na [zásady Zpracovatele \(společnosti HypeDigitaly s.r.o.\)](#)

### **Upozornění**

Chystáte se komunikovat s umělou inteligencí. Z povahy AI si raději doporučujeme vygenerované informace ověřovat. Pro relevantní informace ideálně kontaktujte pověřenou osobu. Detaily o ochraně osobních údajů, GDPR, cookies najdete na stránce níže.

[Zahájit konverzaci](#)

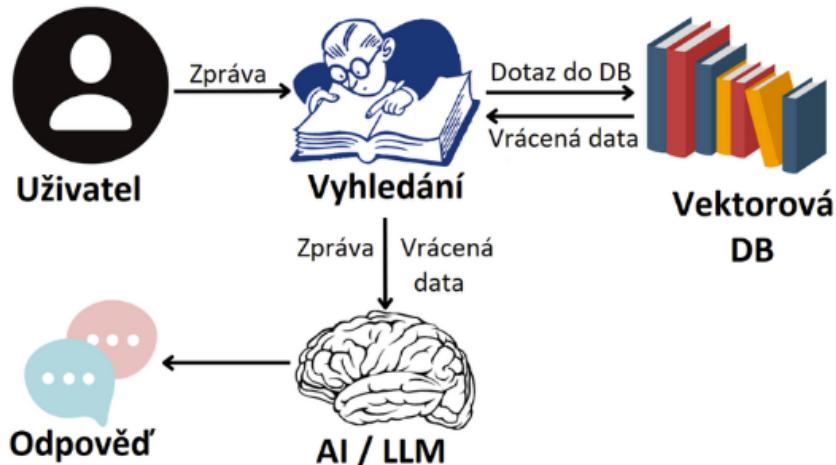
[↗ GDPR](#)

## **2. Popis technologie a funkcionalit AI asistenta**

### **Použitá technologie**

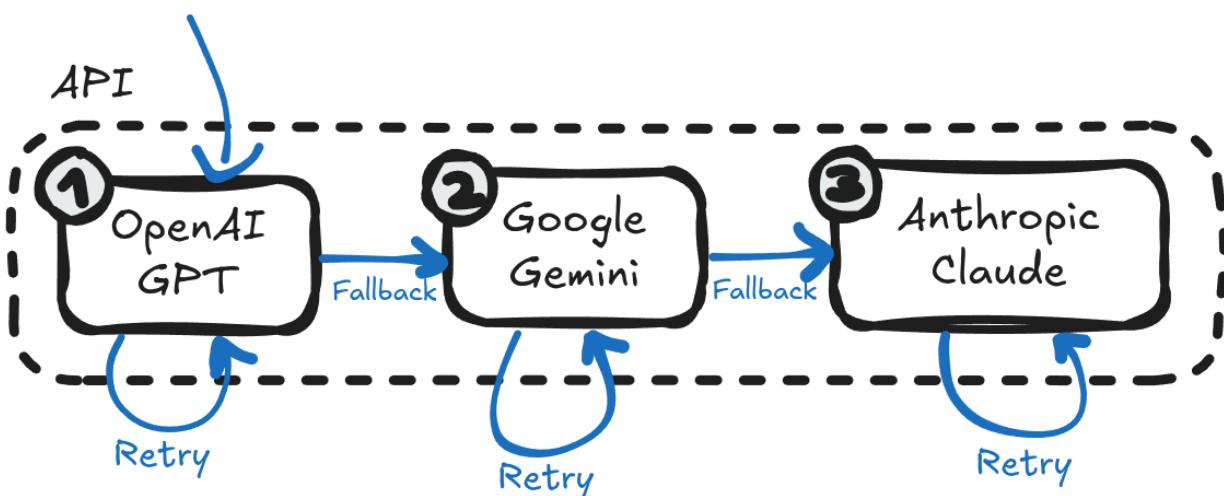
Náš AI asistent je postaven na principu **RAG (Retrieval Augmented Generation)** a využívá nejmodernější jazykové modely:

- [\*\*ChatGPT-5 \(OpenAI\)\*\*](#)
- [\*\*Claude 4.5 \(Anthropic\)\*\*](#)
- [\*\*Gemini 2.5 \(Google\)\*\*](#)



*Retrieval Augmented Generation (= Generování rozšířené o vyhledávání)*

Modely jsou používány ve **vodopádovém/fallback mechanismu** pro zajištění maximální dostupnosti služby (>99,98% uptime). Tzn. pokud selže aktuálně prioritní poskytovatel AI modelů, nahradí jej další v pořadí.



**Důležité:** Všechny jazykové modely jsou nastaveny tak, aby se **NETRÉNOVALY** na datech z konverzací. Data slouží pouze pro zodpovězení konkrétního dotazu.

## Platforma a infrastruktura

- Hlavní platforma: **Voiceflow** ([www.voiceflow.com](http://www.voiceflow.com))
- Hosting: AWS (Amazon Web Services) - cloudové řešení

- **Certifikace:** ISO/IEC 27001:2022, SOC-2 compliant
- **Bezpečnost:** Nejvyšší úroveň zabezpečení dle standardů Voiceflow
- **GDPR:** [Voiceflow GDPR](#)
- **Privacy:** [Voiceflow Privacy](#)
- **Security:** [Voiceflow Security](#)

## Klíčové funkcionality

Rychlost odpovědí - Streaming technologie

**Bleskové odpovědi díky "streaming" technologii:**

- Odpovědi se zobrazují **postupně** ("pršení písmen"), nikoliv až po kompletním vygenerování
- Uživatel vidí první část odpovědi **okamžitě jak se vygeneruje první token**
- Lepší uživatelský zážitek - vizuální zpětná vazba během generování

**Průměrná rychlosť kompletní odpovědi (oproti dřívějším 20-30s)**

- **BEZ webového vyhledávání:** ~8 sekund
- **S webovým vyhledáváním:** ~13 sekund

Webové vyhledávání (Google Search) - Volitelné

**Vypínatelná funkce pro rozšířené vyhledávání:**

- Chatbot může v případě potřeby vyhledávat aktuální informace pomocí **Google vyhledávače**
- **Vypínatelné tlačítko přímo ve widgetu** - uživatel si sám řídí, zda chce webové vyhledávání
- Pro získání nejnovějších informací, které nejsou na webu Ústeckého kraje
- Příklad: Aktuální počasí, dopravní informace, externí odkazy

## Automatické aktualizace znalostí

- **Mapa stránek** - automatické načítání obsahu z XML sitemap
- **Kontaktní informace** - telefonní seznam zaměstnanců
- **Tiskové zprávy a aktuality** - průběžná aktualizace z RSS kanálů
- **Kalendář akcí** - automatická synchronizace plánovaných událostí

## Správa databáze znalostí & Trénování chatbota

### 1. Automatická databáze

- Plní se automaticky z výše uvedených zdrojů (lze manuálně upravit opravit)
- Automatická aktualizace při změnách na webu
- Napojení a automatické aktualizace mapy stránek, aktualit/tiskových zpráv, kontaktních informací / tel. seznamu
- **PODPORA PDF DOKUMENTŮ** - chatbot umí číst a zpracovávat text z PDF souborů nahraných do databáze

The screenshot shows the 'Databáze V2 - Správa GPT Vector Store' interface. On the left, there's a sidebar titled 'Vektorová úložiště' with a green button '+ Vytvorit'. A blue box labeled 'Datový zdroj hlavní' contains the ID 'vs\_6901f1480ea88191b32b37abcf181e69' and a note 'Soubory: 916'. The main area is titled 'Soubory' with a blue button '↑ Nahrát soubory'. It shows a list of 50 uploaded files:

- Stipendium\_Usteckeho\_Kraje\_Pro\_Vs\_Studenty.txt (Dokončeno, 2.76 KB, ID: file-WFSehC4...)
- Dotacni\_Programy\_A\_Projekty.txt (Dokončeno, 1.45 KB, ID: file-KAPNsU5...)
- Podpora\_Talentovanych\_Mladych\_Sportovcu.txt (Dokončeno, 1.21 KB, ID: file-SfsLpm9...)
- Motivacni\_Program\_Dobra\_Skola\_Moderni\_Skola\_4\_0.txt (Dokončeno, 2.13 KB, ID: file-9titUCc...)

## 2. Manuální databáze (Opravy)

- Formát otázek a odpovědí, kterou může klient spravovat samostatně přes admin panel
- Přidávání vlastních FAQ (nejčastěji kladených dotazů a odpovědí) bez programátorské práce

Správa databáze znalostí

Tabulky + Nová

Hledat v obsahu tabulky

Kontakty

ID: 689c5572d844d6b4b1166c45

Uložit Smazat

Název tabulky

Kontakty

Obsahové chunky + Přidat chunk

Upravte textový obsah tabulky rozdelený do jednotlivých chunků

Chunk 1 - Otázka a odpověď

Otázka

Jaký je kontakt/adresa na Městský obvod Ústí nad Labem – město? | Jaká je adresa Městského obvodu Ústí nad Labem – město? | Adresa

Odpověď

Adresa: Velká Hradební 2336/8A, 401 18 Ústí nad Labem.

Typ: Data (povinné)

Kategorie: Kontakt \*povinné

URL: https://www.mesto-ul.cz/

+ Přidat pole

### Detekce a ochrana

- Automatická detekce nevhodných vstupů (vulgarismy, off-topic dotazy)
- **Limit dotazů:** 20-50 dotazů denně na 1 IP adresu (ochrana proti spamu)
- Ochrana proti zneužití (spam, DDoS útoky, jailbreaking)
- **Zamítnutí zpracování osobních údajů** - AI automaticky detekuje a odmítá zpracovat PII

Vícejazyčná podpora

#### **Inteligentní vícejazyčnost:**

- Komunikace ve více než 100 světových jazycích
- **Automatická detekce jazyka uživatele** - bez nutnosti manuálního přepínání
- **Automatické přepínání jazyka** - poslední zpráva chatbota se automaticky přeloží do jazyka poslední zprávy uživatele
- **Není třeba klikat na tlačítko** pro změnu jazyka - vše probíhá automaticky
- Defaultní povolený výčet jazyků zůstává stejný (dle nastavení klienta)
- Plynulé přepínání mezi jazyky během jedné konverzace

Hlasový vstup (Voice-to-Text)

#### **Zlepšení přístupnosti (Accessibility):**

- **Ikona mikrofonu** ve widgetu chatbota
- Uživatel může namluvit zprávu místo psaní
- **Automatický přepis hlasu do textu** (Speech-to-Text)
- Podpora více jazyků pro hlasový vstup
- Ideální pro uživatele s omezenou mobilitou nebo preference hlasového ovládání
- Rychlejší zadávání složitějších dotazů

#### **Technologie:**

- Využití pokročilých ASR (Automatic Speech Recognition) modelů
- Přesnost přepisu >99% pro český jazyk
- Okamžitý přepis bez prodlevy

Uživatelské ovládání

#### **Nové funkce uživatelského rozhraní:**

##### **1. Explicitní souhlas před interakcí:**

- Před zahájením komunikace s AI musí uživatel potvrdit souhlas
- Souhlas s interakcí s AI asistentem
- Souhlas se Zásadami ochrany osobních údajů
- Soulad s AI Act a GDPR

##### **2. Ovládací ikony:**

- **Ikona mikrofonu** - hlasový vstup (voice-to-text)
- **Ikona vyhledávání** - vypnutí/zapnutí webového vyhledávání

- **Odkaz na GDPR** - Zásady ochrany osobních údajů
- **Ikona AI** - vizuální označení chatbota

### 3. Responzivní design:

- Plně funkční na desktop i mobilních zařízeních
  - Přizpůsobení velikosti obrazovky
  - Touch-friendly ovládání na mobilech
- 

## 3. Administrační panel & Dashboard (v2)

### Admin panel pro klienta

Poskytujeme plný přístup k administračnímu panelu, který umožňuje:

#### Samostatná úprava odpovědí

- Úprava oprava automaticky načtených dat
- Přidávání vlastních otázek a odpovědí do manuální databáze
- Trénování chatbota bez nutnosti programátorské práce

#### Transkripce a hodnocení konverzací

- Procházení a hodnocení transkriptů konverzací

#### Bezpečný přístup

- Personalizované přihlašovací údaje
  - Audit log všech změn
- 

#### Dostupné statistiky

- **Celkový počet konverzací** a dotazů
- **Kategorizace témat** - nejčastěji kladené dotazy
- **Analýza sentimentu** - spokojenost uživatelů
- **Historie všech konverzací** (transkripty) - bez osobních údajů
- **Hodnocení konverzací** - možnost označit úspěšné/neúspěšné interakce
- **Přehled vytíženosti systému** - statistiky po dnech/týdnech/měsících
- **Identifikace problémových oblastí** - kde chatbot chybuje nejčastěji
- **Detailní kategorizace dotazů**

- **Statistiky úspěšnosti odpovědí**
- **Identifikace příležitostí pro optimalizaci**

## Přístup k dashboardu

- Unikátní přihlašovací údaje pro Ústecký kraj
- Dostupný 24/7 online
- Bezpečné šifrované připojení (HTTPS)

**Konverzace #1**  
30. 10. 2025

ID: 1fe7f8ce Nástroje — Administrace

**Připomenutí: Magistrát byl mimo provoz**

Datum: 27. a 28. října 2025

7 / 7 konverzací

**Konverzace #1**  
Naposledy aktivní před 2 min  
From Microsoft Edge on desktop

**Konverzace #2**  
Naposledy aktivní před 27 min  
From Chrome on mobile

**Konverzace #3**  
Naposledy aktivní před 1 h  
From Chrome on mobile

**Konverzace #4**  
Naposledy aktivní před 2 h  
From Chrome on mobile

**Konverzace #5**  
Naposledy aktivní před 2 h  
From Chrome on mobile

**Konverzace #6**  
Naposledy aktivní před 3 h  
From Chrome on mobile

**Konverzace #7**  
Naposledy aktivní před 8 h  
From Chrome on desktop

**Zdroj informací:**

- [Magistrát bude mimo provoz](#)
- [Připomenutí: Magistrát bude mimo provoz](#)

**Zaznamenat Chybou**

9:57:12

Magistrát města Ústí nad Labem ⓘ  
Prohledávám internet ⓘ  
Nápověda ⓘ

**Analyza sentimentu**

**Poznámky**

Přidejte poznámky k této konverzaci...

**Uložit poznámky**

Pozitivní Negativní

## ⚙️ 💡 Nástroje chatbota

Pokročilé funkce pro správu a analýzu chatbotu



### Trénování chatbota

Q&A znalostní báze

Otevřít editor →



### Nahráne soubory

GPT Vector Store správa

Trénovat chatbota se soubory →



### Export konverzací

Excel/CSV s LLM odpověďmi

Zobrazit možnosti >



### Zaznamenané Chyby

Správa chyb v odpovědích

Zobrazit opravy >



### AI Analytika

Pokročilé AI přehledy

Spustit AI Analytiku →



### Pracovní Hodiny

Správa časových záznamů

Otevřít správu hodin →

## 4. Provozní a programátorské hodiny

Technická podpora a údržba systému

**Rozsah: 4 hodiny měsíčně**

**Cena: 5 000,- Kč / měs. s DPH**

### Opravy chyb a bugů:

- Oprava chyb a bugů v rozsahu 2h měsíčně

### Technická podpora a údržba:

- Údržbu systému v rozsahu **2h měsíčně**
- Monitoring a údržbu funkčnosti systému
- Technickou podporu Po-Pá 8:00-17:00
- Automatické upgradování na nejnovější jazykové modely
- Zajištění kontinuity a stability služby
- Bezpečnostní aktualizace a patche

### Monitoring:

- Technická podpora/údržba a opravy chyb se **budou separátně MONITOROVAT v admin panelu/dashboardu**
- 2h měsíčně jsou alokovány na údržbu a podporu a Dodavatel může tyto hodiny čerpat dle potřeby (tzn. nemusí se schvalovat Odběratelem)

- **Opravy chyb a bugů (2h / měsíčně)** se budou moci čerpat až po odsouhlasení ze strany klienta
- Tyto hodiny **neslouží na programátorský rozvoj funkcionalit**

## Programátorské/rozvojové hodiny

**Cena:** 2 000 Kč bez DPH / hod (2 420 Kč s DPH)

**Monitoring:** Tyto hodiny **se MONITORUJÍ v admin panelu/dashboardu**

**Slouží pro:**

- Naplnění dalších webových stránek / datových zdrojů
- Rozšíření funkcionalit chatbota
- Integrace s externími systémy
- Vývoj specializovaných features

## Příklady rozvojových projektů:

### 1. Chatbot 5v1 (jako pro [Statutární město Ústí nad Labem](#))

- Jeden chatbot pro město Ústí nad Labem a všechny jeho městské obvody
  - [Ústí nad Labem - město](#)
  - [Střekov](#)
  - [Neštěmice](#)
  - [Severní terasa](#)
- Inteligentní přepínání datových zdrojů dle aktuální stránky

### 2. Specializované datové zdroje (jako pro Kraj Vysočina - [vysocinapecuje.cz](#))

- Databáze poskytovatelů sociálních/zdravotních služeb
- Prohledávání usnesení a materiálů rad a zastupitelstev
- Pokročilé vyhledávání a filtrování v dalších datových zdrojích

### 3. Implementace Úřední desky a materiálů samosprávy

- Napojení na **Úřední desku** - automatické načítání zveřejněných dokumentů
- Čtení a zpracování **materiálů rady a zastupitelstva**
- Vyhledávání v usneseních, zápisech a dalších oficiálních dokumentech
- Automatická aktualizace při zveřejnění nových materiálů
- Inteligentní odpovědi na dotazy týkající se rozhodnutí samosprávy
- Podpora formátů: PDF, DOCX, TXT

#### **4. Hlasový výstup (Text-to-Speech) a Voicebot**

- Hlasový výstup v chatbotu: Přidání možnosti přečíst odpověď nahlas (TTS)
- Nasazení na telefonní linku: Plnohodnotný AI voicebot pro příjem hovorů
- Inteligentní hlasová konverzace: Přirozený dialog s volajícími
- Eskalace hovoru: Automatické směrování na příslušné oddělení/odbor
- Identifikace kontaktní osoby: AI doporučí správnou kontaktní osobu
- Přepojení hovoru: Plynulé přepojení na živého operátora při potřebě
- 24/7 dostupnost: Příjem hovorů i mimo pracovní dobu
- Integrace s telefonní ústřednou: Napojení na stávající infrastrukturu

#### **Převod nevyužitých hodin**

- **Programátorské hodiny a údržbové hodiny pro opravu chyb se převádějí do dalších měsíců**
  - Nevyprší na konci fakturačního období
- 

#### **5. Účtování a čerpání AI odpovědí**

##### **Tarif AI odpovědí**

- **1 AI odpověď = 4 Kč bez DPH** (4,84 Kč s DPH)
- V základním měsíčním balíčku: **1 000 AI odpovědí/měsíc**

##### **Převod nevyužitých kreditů**

- Nevyužité AI odpovědi (kredity) **se převádějí do dalšího měsíce**
  - Lze akumulovat pro měsíce s vyšší vytížeností
-

## Rozpis nákladů (roční předplatné)

Položka	Množství (měsíc/rok)	Cena/měs. (bez DPH)	Cena/rok (bez DPH)	Cena/rok (s DPH)
AI odpovědi	1 000 / 12 000	4 000 Kč	48 000 Kč	58 080 Kč
Tech. podpora (FIX)  (Údržba systému: 2h měsíčně)	2 hod / 24 hod	2 000 Kč	24 000 Kč	29 040 Kč
<b>CELKEM</b>		<b>6 000 Kč</b>	<b>72 000 Kč</b>	<b>87 120 Kč</b>

**Poznámka:** 2 hodiny měsíčně na opravy chyb jsou pro klienta rezervovány. Fakturují se pouze v případě, že dojde k jejich schválenému čerpání, a to sazbou uvedenou v sekci Dodatečné náklady.

---

## Výhody ročního předplatného

- **Vyšší budget AI odpovědí** - zajištění kontinuity i při vyšším zájmu uživatelů
- **Efektivní řízení nákladů** - platíte fixně pouze za provoz a údržbu, opravy se hradí jen v případě nutnosti

- **Garantované opravy a dostupnost techniků** - 2 hodiny měsíčně na opravy jsou pro vás vždy rezervovány, i když nejsou fakturovány předem
  - **Jednorázová roční fakturace** (za fixní část)
  - **Žádné omezení funkčnosti** - při měsíční fakturaci může při dosažení limitu dojít k omezení
  - **Nevyužité AI odpovědi (kredity)** se převádějí do dalšího měsíce
- 

### Dodatečné náklady (dle potřeby)

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH (21%)
Sazba za opravy (Tech. podpora) a rozvoj (Programátorská hodina)	2 000 Kč	2 420 Kč
Dodatečná AI odpověď (nad rámec)	4 Kč	4,84 Kč

---

## 6. Jedinečné konkurenční výhody

AI asistent již úspěšně běží na:

- Ústecký kraj
- [Královéhradecký kraj](#)
- [Středočeský kraj](#)
- [Karlovarský kraj](#)
- [Kraj Vysočina](#)
- [Ústí nad Labem, Teplice](#)

=> [Případová studie: Souhrnná analýza AI chatbotů za 6 měsíců z krajů a měst](#)

## Vysoká přesnost “out-of-the-box”

- **90% přesnost** ihned po implementaci
- Minimální nutnost manuálních oprav
- Klient si může chatbota vylepšovat a opravovat sám přes admin panel

## Datová vrstva nové generace

- Automatické aktualizace znalostí z libovolných datových zdrojů
- XML sitemap, RSS kanály, API integrace
- Inteligentní struktura databáze pro maximální přesnost

## Neustálé vylepšování

- Automatický přechod na nejnovější jazykové modely
- Zvyšování inteligence AI systému v rámci podpory
- Výkonné testy před nasazením nových modelů

## Bezpečnost na prvním místě

- ISO/IEC 27001:2022 a SOC 2 certifikace
  - GDPR compliance od návrhu (Privacy by Design)
  - 24/7 bezpečnostní monitoring
  - Pravidelné bezpečnostní audity
- 

## 7. Technická součinnost ze strany Ústeckého kraje

### Spolupráce IT oddělení & webmastera

- Integrace HTML/JavaScript widgetu na web
  - Úprava cookies lišty (poskytneme vzorový text)
  - Přidání GDPR informací na web (poskytneme vzorový text)
  - Podpis Zpracovatelské smlouvy
-

## 8. Shrnutí & Cenová nabídka

Položka	Specifikace
<b>Roční cena služby (FIX)</b>	<b>72 000 Kč bez DPH / 87 120 Kč s DPH</b>
<b>Zahrnuté AI odpovědi</b>	12 000 odpovědí
<b>Technická podpora (Údržba)</b>	<b>24 hodin ročně</b> (v ceně fix) – Pravidelná údržba systému
<b>Technická podpora (Opravy)</b>	<b>24 hodin ročně</b> (rezervovaná kapacita) – Fakturace až po schválení a provedení
<b>Sazba opravy/rozvoj</b>	2 000 Kč bez DPH / 2 420 Kč s DPH (monitoruje se)
<b>Dodatečná AI odpověď'</b>	4 Kč bez DPH / 4,84 Kč s DPH
<b>GDPR &amp; AI Act</b>	Plně v souladu, Zpracovatelská smlouva (DPA), Připraveno
<b>Certifikace</b>	ISO/IEC 27001:2022, SOC 2
<b>Ochrana osobních údajů</b>	AI nezpracovává osobní údaje
<b>Dostupnost a podpora</b>	24/7/365 (>99,98% uptime); Podpora Po-Pá 8:00-17:00

---

## **9. Kontaktní údaje**

Bc. Pavel Čermák

**Jednatel, technický ředitel**

Telefon: +420 774 996 248

Email: [pavelcermak@hypedigitaly.ai](mailto:pavelcermak@hypedigitaly.ai)

Miroslava Čermáková

**Jednatelka, obchodní ředitelka**

Telefon: +420 775 197 255

Email: [cermakova@hypedigitaly.ai](mailto:cermakova@hypedigitaly.ai)

---