

PŘÍLOHA Č. 4 – TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Popis stávajícího stavu

Zadavatel aktuálně používá aplikaci, která načítá nové příspěvky a jejich komentáře po získání oprávnění k přístupu k účtům na Facebooku/Instagramu. Komentáře vyhodnocuje pomocí interních nástrojů. V závislosti na nastavení klienta u komentářů vyhodnocených jako toxické dá společnosti Facebook/Instagram pokyn k jejich skrytí. Aplikace také umožňuje přihlášeným uživatelům s příslušnými oprávněními nastavit pravidla pro vyhodnocování toxických komentářů, prohlížení příspěvků a komentářů. U každého komentáře také dává uživatelům možnost jej ručně skryt nebo odkrýt, udělit like, vložit odpověď jménem stránky nebo komentář smazat.

Předmět veřejné zakázky

Předmětem zakázky je zajištění automatické moderace komentářových sekcí na sociálních sítích Českého rozhlasu, včetně průběžné moderace, vyhodnocování závadného obsahu, eskalace, reportingu a doporučení k optimalizaci komunikace.

Rozsah a charakter služby

- Dotčené platformy: Facebook, Instagram, YouTube
- Zadavatel předpokládá poskytování služeb pro 8 profilů (3x FB, 3x IG, 2x YT):
 - FB
 - Plus, iRozhlas, RŽ, ČRo
 - IG
 - RŽ, Plus, iRozhlas, ČRo
 - YT
 - RŽ, Plus
- Zadavatel s ohledem na skutečnost, že výsledkem veřejné zakázky je rámcová dohoda, zdůrazňuje, že **počet spravovaných profilů se po dobu účinnosti rámcové dohody může měnit** (tj. může být vyšší, nebo i nižší), a to i napříč platformami.
- Časový rozsah:
 - Služba musí být dostupná 24/7
- Okamžitá reakční doba na závadný příspěvek
- Automatické zásahy budou spočívat v:
 - skryvání komentářů
 - monitorování a označování závadných komentářů a diskusí

Dodavatel bude v rámci plnění veřejné zakázky poskytovat plnění při dodržení následujících požadavků zadavatele:

- Znalost a dodržování pravidel relevantní legislativy včetně GDPR, přičemž s vybraným dodavatelem bude po uzavření rámcové dohody uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů.
- Všechna data jsou ukládána na serverech v EU (např. pouze na nezbytnou dobu dvou měsíců), jsou v souladu s GDPR legislativou a nejsou využívána žádnou třetí stranou. Dodavatel je odpovědný za to, že veškerá užití, resp. zpracování osobních údajů je v souladu s GDPR legislativou.
- Zajištění zadavatelem požadovaný rozsah moderace
- Aplikace musí využívat rozhraní, ve kterém lze manuálně upravovat a nastavovat kritéria pro blokaci příspěvků (problémová slova, slovní spojení apod.)
- Aplikace musí využívat jednotné webové rozhraní pro správu platform v jednom dashboardu
- Dodavatel musí poskytovat **servisní podporu** v českém nebo slovenském jazyce v rozsahu pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 ve všední dny, a to na tel. čísle [DOPLNIT] nebo e-mailové adrese [DOPLNIT], přičemž zadavatel požaduje reakci na požadavek zaslaný e-mailem do 1 hodiny od jeho odeslání poskytovateli. Cena za servisní podporu je zahrnuta v ceně služeb.
- Administrace a systém musí být dostupný i ze zahraničí
- 2FA ochrana administrace nebo obdobné zabezpečení přihlášení

- Možnost nastavit oprávnění pro uživatelské účty na jednotlivé profily
- Automatický reporting v rámci dashboardu: Celkový počet komentářů, celkový počet skrytých komentářů
- Vyžadovaný soulad s interní směrnicí o AI ČRo (resp. přílohou č. 5 směrnice - Pravidla pro externí dodavatele ČRo pro využívání umělé inteligence)