

ASRECO

Kontaktní centrum veřejné správy

Platforma pro AI asistenty

CHATBOT

MAILBOT

RAG

MCP

AZURE

01

Jak KCVS funguje?

Architektura, data a provoz

Jedna platforma, dva různé přístupy k datům

Katalog služeb VS

• REAL-TIME / MCP

Navigační rámec — real-time přes MCP Server

- › Portál veřejné správy (PVS)
- › MCP Server → AIS-K (real-time)
- › Žádná předindexace — data vždy aktuální
- › Automatický přístup bez manuálního zásahu
- › Dostupný v češtině i angličtině

Znalostní báze agend

• PRE-INDEXACE / RAG

Redakčně spravovaný obsah — věcní garanti DIA

- › Identita občana, eDoklady
- › CzechPoint, Portál občana
- › Registr smluv, REZA, RAZR
- › PPDF, Agenda přístupnosti
- › Markdown → embedding → RAG

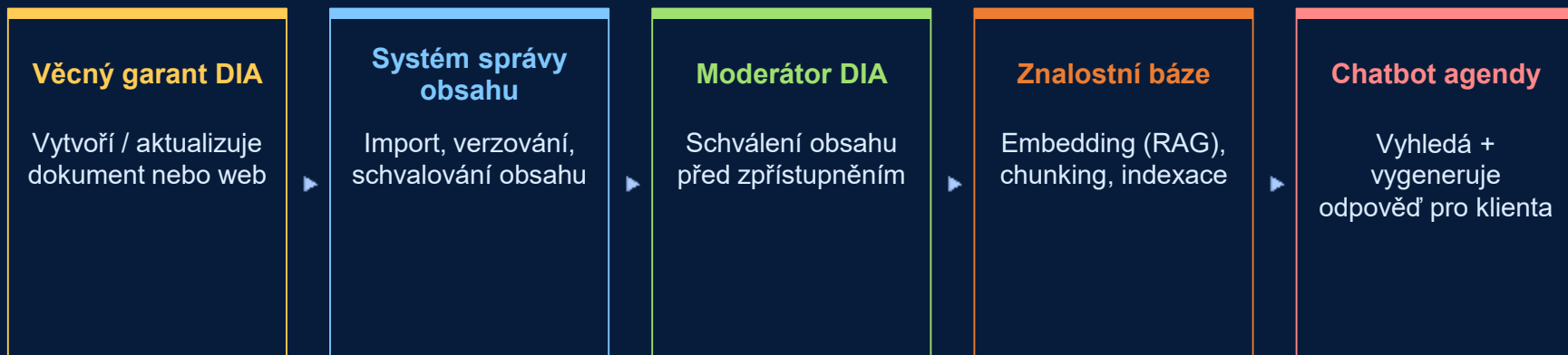
Chatbot Navigačního rámce



Klíčový rozdíl oproti agendovým chatbotům

Katalog chatbot přistupuje k datům AIS-K v reálném čase přes MCP Server — žádné předindexování, data jsou vždy aktuální. Agendoví chatboti naopak čerpají z předpřipravené znalostní báze přes RAG.

Chatbot agend — řízení přes systém správy obsahu



✓ Verzování každého uložení

✓ Schvalování moderátorem

✓ Snadné přidání agend

✓ Zpětná vazba uživatelů

Od dokumentu ke znalostní bázi transformace obsahu

Vstupní formáty → Anything-to-Markdown

✓	Word (.docx)	Automatická konverze — text zachován
✓	HTML stránky	Převod struktury — nutné ověřit nadpisy
✓	PDF dokumenty	Textová vrstva extrahována
✓	JSON / MD	Přímý import bez konverze
✗	Obrázky v textu	Neimportují se — informace musí být v textu
✗	Skenované PDF	Bez OCR — text není dostupný
✗	Složité tabulky	Rozložení se může narušit

Doporučení pro optimální výsledky

Markdown přímo

Optimální volba — žádná ztráta struktury, jasné nadpisy, méně tokenů = nižší náklady

Logická hierarchie nadpisů

H1/H2/H3 jsou klíčové pro RAG. AI se orientuje podle nich, ne podle formátování textu

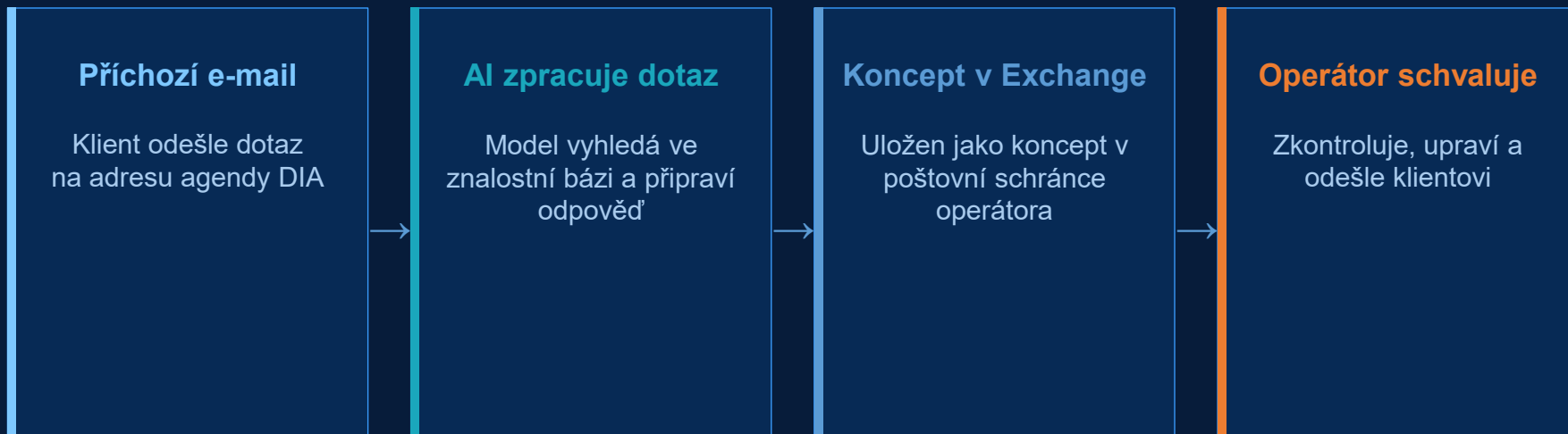
Obrázky → popis v textu

Chatbot obrázky nečte — popis obsahu obrázku musí být vždy v textové podobě

Jednoduché tabulky

Složité tabulky s merging buněk se při převodu narušují — doporučujeme zjednodušit

Mailbot — AI asistent pro e-mailovou komunikaci



Přílohy e-mailů se nezpracovávají · Obrázky v těle e-mailu jsou ignorovány · Prázdný e-mail je přeměrován k manuální revizi · Kontrola vždy u operátora

Tři provozní režimy chatbota

1 Chatbot — Portál VS Shrnutí

Navigační rámeček · Katalog služeb

Chatbot pomáhá orientovat se ve službách VS. Odpovídá na dotazy o životních situacích a naviguje k relevantním agendám. Integrovan přes AIS-K API.

PVS · KATALOG SLUŽEB

2 Chatbot — Agendy DIA

eDoklady · Identita občana · CzechPoint...

Chatboti pro agendy DIA čerpají z redakčně spravované znalostní báze. Každá odpověď vychází ze schváleného obsahu.

ZNALOSTNÍ BÁZE · 9+ AGEND

3 Review aplikace

Asistovaný režim · Operátor ve smyčce

Interní rozhraní pro operátory KCVS. Chatbot navrhne odpověď, operátor ji schválí, upraví nebo zamítne.

REVIEW APP



gov.cz

Výpis z rejstříku trestů, výpis bodů řidiče, ...



Co je Portál občana

Přihlásit se do Portálu občana

CS ▾

ÚVOD

SLUŽBY OBČANŮM

SLUŽBY PODNIKATELŮM

ŽIVOTNÍ UDÁLOSTI

KAM DÁL



ePetice



Česko Informuje



Vše o Identitě občana

! Nové funkce v datových schránkách: jedno přihlášení – více datových schránek, pohodlnější náhledy zpráv a přívětivé notifikace. Více zde

Často hledáte

Novinky v dopravě
pro rok 2024 >Změna dodavatele
energie >Výpis z rejstříku
trestů

Zpětná vazba a regulatorní rámec

Zpětná vazba

- Dotazník pro zpětnou vazbu
- Úpravy operátorů
- Prometheus/Grafana — real-time
- Logy 60 dní → výmaz
- Export bez zásahu dodavatele

EU AI Akt & GDPR

- Minimální riziko (čl. 6 AI Aktu)
- Bez automat. rozhodování
- GDPR 6(1)(e) — veřejný zájem
- Presidio — anonymizace
- Transparentnost vůči uživateli

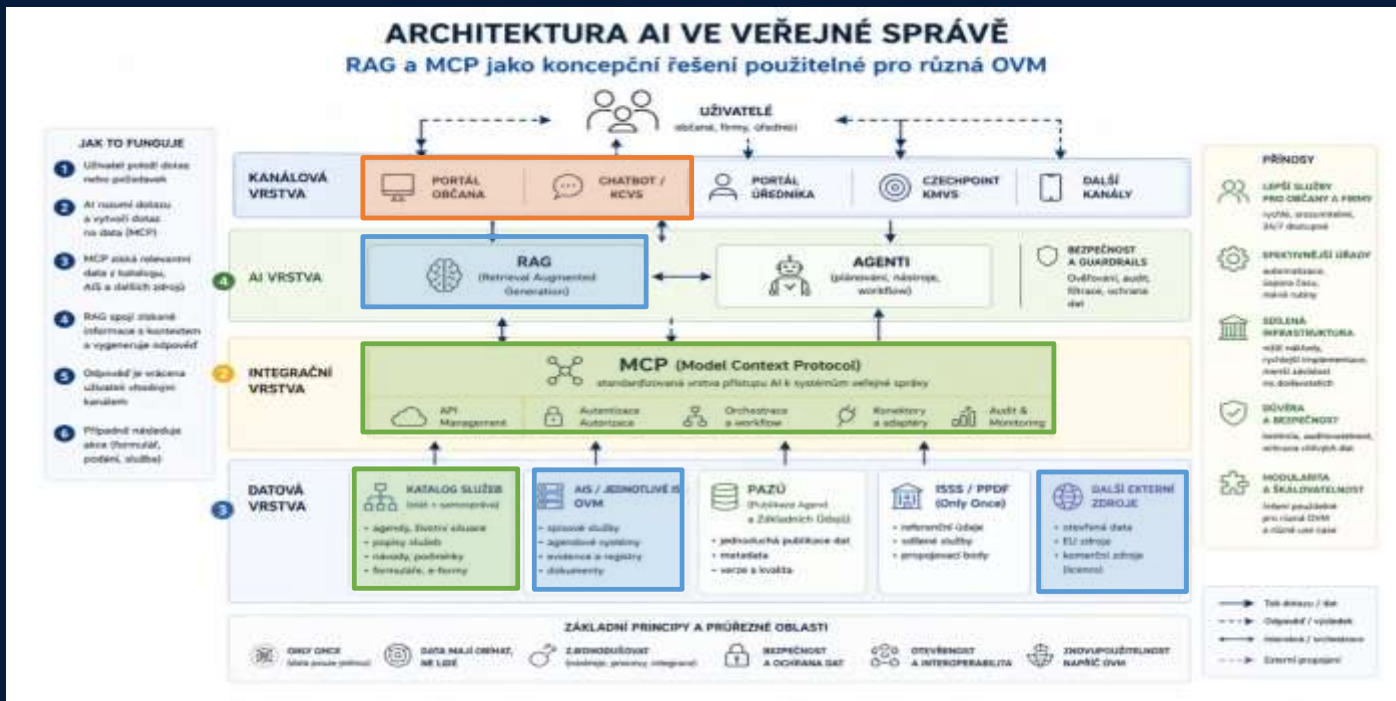
Kybernetická bezpečnost

- ZKB / VKB — Azure DIA
- NIS2: Firewall, Sentinel, WAF
- Penetrační testy (03/2026)
- Prompt injection testy
- DEV → TEST → PREPROD → PROD

KCVS v architektuře AI veřejné správy



KCVS v architektuře AI veřejné správy



Co jsme se naučili

01 Základem všeho jsou data.

Kvalita znalostní báze rozhoduje o kvalitě odpovědí chatbota — ne model, ne infrastruktura. Nejlepší AI nic nespraví, pokud jsou zdrojová data nekompletní, zastaralá nebo špatně strukturovaná. Péče o obsah je trvalá práce, ne jednorázový projekt.

02 Způsob práce úředníků se mění.

~~Tvůrce odpovědí~~



Kontrolor odpovědí

Schvaluje, upravuje,
zamítá návrhy AI

Správce obsahu

Udržuje znalostní bázi
aktuální a přesnou

Méně rutiny, více odpovědnosti za kvalitu obsahu — jiná práce, ne méně práce.

02

Vize

Kam směřujeme dál?

Cílem státu musí být **data dostupná všem**.

Aby se velké modely učily **z nich** — a ne z článků z **Blesku**.

① Státní data jsou ground truth

Zákony, předpisy, postupy, životní situace — tyto informace existují v autoritativní podobě jen u státu. Pokud nejsou veřejně dostupná ve strojitelném formátu, AI se je naučí z novinových interpretací.

② Kvalita AI odpovědí závisí na kvalitě dat

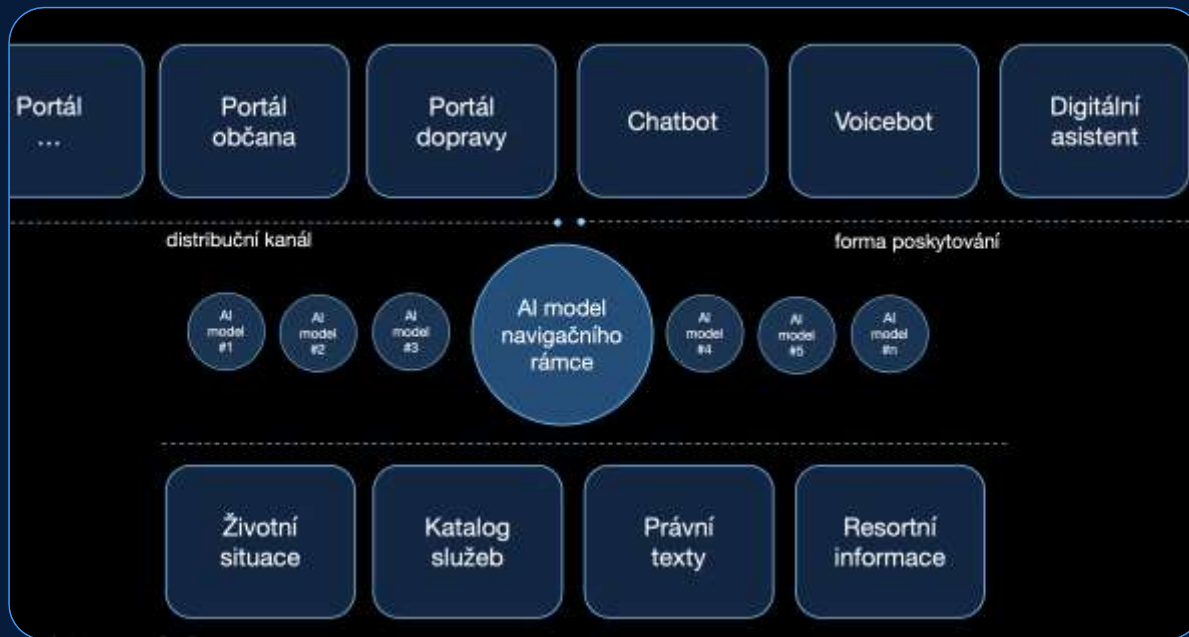
KCVS ukazuje konkrétně: chatbot je tak dobrý, jak dobrá je znalostní báze. Totéž platí pro trénink modelů — vstup rozhoduje o výstupu.

③ Otevřená data jako veřejná služba

Zveřejnění strukturovaných státních dat není jen transparentnost — je to aktivní příspěvek k tomu, aby AI v českém jazyce a kontextu fungovala správně.

Znalostní platforma

Vzniká znalostní platforma kterou bude možné sdílet



Děkujeme za pozornost

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA · ASSECO CENTRAL EUROPE · DNAi