



Výzva k podání nabídky na implementaci automatického komunikátoru - chatbota

podle §6 zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů, dále dle směrnice č. 9 – Zadávání veřejných zakázek dle zák. č. 134/2016 Sb. k podání nabídky

Zadavatel:

Statutární město Brno, městská část Brno-střed,

Dominikánská 2, 601 69 Brno

IČ: 44992785 01

DIČ: CZ44992785

Kontaktní osoba: Arnošt Kolbábek, vedoucí odboru informatiky, Dominikánská 2, Brno,

e-mail: arnost.kolbabek@brno-stred.cz.

Název zakázky: „Implementace automatického komunikátoru - chatbota“

Druh zakázky: veřejná zakázka malého rozsahu na dodávku služeb

Lhůta pro podání nabídky : začíná běžet dnem doručení výzvy a končí 04.12.2018 do 14.00 hod.

Místo pro podání nabídky:

Portál veřejných zakázek – EZAK - <https://zakazky.brno-stred.cz>

Podatelna MČ Brno-střed

Předmět zakázky:

Předmětem realizace zakázky je dodání automatického komunikátoru, který bude sloužit jako rozcestník pro řešení životních událostí občana. Řešení musí využívat prvky AI. Součástí plnění je rovněž zpracování a zadání obsahu v podobě FAQ a popisu životních situací klienta.

Cíl Zakázky:

- usnadnit klientovi řešení jeho životních událostí/potřeb v interakci s úřadem městské části Brno-střed (komunikace s úřadem bude adresnější)
- usnadní orientaci klienta ve službách úřadu a přirozenou formou, prostřednictvím automatického komunikátoru, podání na úřad a komunikaci s ním
- technické řešení musí být založeno na existujících technologiích, které budou propojeny na jednotné technologické platformě

Propojeno bude především:

1. Webový portál
2. Nástroj pro online konverzaci
3. Databázi FAQ

Technická specifikace:

Chatbot bude zajištěn technologicky na konverzační platformě dle výběru dodavatele.



Technicky však bude plnit minimálně následující požadavky:

Řešení automatického komunikátoru umožňující konverzaci přirozeným českým jazykem:

- **standardní podpora českého jazyka** (nabízené řešení musí disponovat oficiální podporou českého jazyka a dodavatelem trénovaný, průběžně rozvíjený statistický model pro automatizované zpracování otázek našich klientů (tzv. Natural Language Processing – NLP))
- požadujeme možnost zadávání úmyslů, resp. cílů našich klientů pomocí otázek zapsaných přirozeným, hovorovým českým jazykem (systém musí dále umožňovat tvorbu libovolných významových entit a jejich synonym, plně přizpůsobitelným požadované (libovolné) tématice)
- **grafické nástroje pro tvorbu a úpravu chatbota** (požadujeme grafické uživatelské prostředí pro kompletní tvorbu, ladění a testování chatbota, (je nutné, aby toto rozhraní bylo použitelné pro ne-programátory a umožnilo jednoduché a rychlé změny konverzační logiky)
- součástí řešení musí být funkcionality umožňující jednoduché vytváření formulářů pro přesné a úplné shromáždění potřebných dat v kontextu probíhající konverzace s klientem, (v první fázi rozvoje řešení bude tato funkce používána pro anonymní klienty, v budoucí fázi projektu musí umožnit personalizovaný sběr dat s ohledem na již známá data o konkrétním přihlášeném klientovi)
- **nástroje pro analýzu provozu** -možnost kontinuálně získávat informace o uskutečněných konverzacích, úspěšných, resp. neúspěšných otázkách našich klientů umožňující kontinuální učení/zlepšování na základě předchozích konverzací (přímo ve vybrané konverzaci požadujeme možnost realizovat jednoduchým, grafickým způsobem dodatečné učení/trénink chatbota na námi definovanou správnou odpověď)
- **řešení je součástí širší cloudové platformy umožňující snadnou rozšiřitelnost a další IT služby:** koncepce předpokládá další budoucí rozvoj, z těchto důvodů požadujeme, aby provozní cloudová platforma disponovala dalšími jednoduše připojitelnými službami v následujícím minimálním rozsahu:
 - Email služba
 - SMS služba
 - možnost zabezpečeného připojení na existující tradiční tzv. „on-premise“ informační systémy
 - aplikačně/integrační služby umožňující snadné volání externích funkcí a aplikační logiky. (ideálně ve formě nízko-nákladových jednorázově volaných funkcí umístěných v cloudové platformě)
 - databázové a analytické služby pro statistické vyhodnocení úspěšnosti komunikace
 - snadná integrace na externí chatovací platformy, např. Facebook Messenger a další
 - dostupnost cloudové platformy musí být minimálně 99,5% s ohledem na povahu poskytované služby našim klientům.
- **shoda s požadavky české a EU legislativy na ochranu osobních údajů:**
 - naše koncepce předpokládá další budoucí rozvoj směrem k personalizované komunikaci s konkrétním klientem, a proto musí být již v této fázi ve shodě s požadavky české a EU legislativy na ochranu osobních údajů.
- **z těchto důvodů požadujeme, aby nabízené řešení bylo umístěno v cloudové platformě splňující následující bezpečnostní požadavky:**
 - bezpečnostní architektura systémů musí přímo podporovat správu citlivých osobních dat ve shodě se zákonem č. 101/2000 Sb
 - zaručení budoucí shody s novou EU směrnicí GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) platnou od května 2018
 - provozní cloudová platforma musí disponovat minimální úrovní certifikace ISO/IEC 27001:2013



- příslušné cloudové datové centrum musí být umístěno v prostoru EU
- šifrování na aplikační, popř. databázové úrovni pro všechna osobní data, které budou v rámci systému ukládány pomocí standardu AES256 a vyšší
- použité šifrovací klíče musí být uloženy pomocí technologie HSM (Hardware security Module) na minimální úrovni FIPS-140-2 Level 2
- veškerá síťová komunikace musí být realizována pomocí zabezpečeného protokolu SSL/TSL.

Postup dodání zakázky :

- zpracování architektury řešení
- analýza dat pro zpracování architektury konverzace
- návrh architektury konverzace
- doplnění dat pro zpracování konverzace
- programování a spuštění chatbota
- učení chatbota
- proškolení 2 zástupců zadavatele
- předání plnění zadavateli, včetně přístupů do administrace chatbota

Podmínky a požadavky na zpracování a podání nabídky:

Uchazeč zpracuje detailní harmonogram postupu realizace zakázky, aby bylo prokazatelné, že je uchazeč schopen předmětné plnění ve stanoveném čase zrealizovat. Součástí nabídky bude rovněž soupis požadavků na součinnost zadavatele.

Nabídka bude podána prostřednictvím Portálu veřejných zakázek _EZAK <https://zakazky.bro-stred.cz>, nebo podatelny úřadu

požadavky na zpracování nabídky: součástí nabídky bude

- Krycí list nabídky – obsahuje:
 - identifikační údaje uchazeče
 - kontaktní informace
 - Celkovou nabídkovou cenu v Kč bez DPH i s DPH, včetně dopravy do místa plnění – sídlo zadavatele. Součástí celkové nabídkové ceny budou nabídkové ceny za každé zařízení/položku samostatně v Kč bez DPH a s DPH (pokud není dodáváno jako celek);

Doba plnění zakázky: prosinec 2018

Místo plnění zakázky: Statutární město Brno, městská část Brno-střed, Dominikánská 2, 601 69 Brno

Způsob hodnocení nabídek:

Základním hodnotícím kritériem je ekonomická výhodnost předložených nabídek. Hodnocena 100% nabídková cena.

Pro hodnocení ceny:

Nabídková cena je stanovena jako cena v Kč (bez DPH a včetně DPH), nabídkovou cenu uvede uchazeč do krycího listu nabídky.

Cena musí být konečná a garantována po dobu provozu, min. 5 let.



Zadavatel nepřipouští variantní nabídky.

Ostatní:

- Dodavatel je oprávněn po zadavateli požadovat vysvětlení zadávacích podmínek. Pokud bude písemná žádost o vysvětlení, tak musí být zadavateli doručena nejpozději 4 pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Zadavatel odešle vysvětlení zadávacích podmínek nejpozději do 2 pracovních dnů po doručení žádosti.
- Zadavatel si vyhrazuje právo veřejnou zakázku zrušit i bez udání důvodů
- Zadavatel si vyhrazuje právo změnit nebo doplnit soutěžní podmínky, upřesnit technickou specifikaci u zařízení v průběhu lhůty pro podání nabídek a to všem zájemcům shodně
- Smlouva (objednávka), uzavřená z vítězným dodavatelem, včetně jejích případných změn, bude zveřejněna na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, vyjma informací uvedených v §7- §11 zákona. Veškeré údaje, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje, obchodní tajemství, aj. budou anonymizovány.

Bc. Arnošt Kolbábek

vedoucí Odboru informatika