

# VÝZVA K PŘEDLOŽENÍ INFORMACÍ V RÁMCI PRŮZKUMU TRHU

Řešení pro automatické odpovídání dotazů respondentů (tzv. „virtuální asistent - chatbot“) v českém jazyce pro informační podporu Sčítání lidu, domů a bytů 2021.

Zadavatel	
Název:	Česká republika – Český statistický úřad (ČSÚ)
Sídlo:	Na padesátém 81, 100 82 Praha 10 - Strašnice
Identifikační číslo:	000 25 593
Internetová adresa profilu zadavatele:	<a href="https://nen.nipez.cz/profil/CSU">https://nen.nipez.cz/profil/CSU</a>
Osoba oprávněná jednat jménem či za zadavatele:	Ing. Petra Kuncová, e-mail: <a href="mailto:petra.kuncova@czso.cz">petra.kuncova@czso.cz</a> , tel.: 274053104

## 1 PODROBNÉ POŽADAVKY ZADAVATELE NA PŘEDMĚT PLNĚNÍ

### 1.1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Zadavatel v rámci průzkumu trhu vyzývá dodavatele (dále též „uchazeč“) k poskytnutí informací týkajících se dostupných řešení pro automatickou písemnou (případně i hlasovou) komunikaci s respondenty (dále „virtuální asistent - chatbot“), které zadavatel plánuje nasadit v rámci projektu Sčítání lidu, domů a bytů 2021.

Nástroj virtuální asistent - chatbot bude zpracován jako řešení, které bude umožňovat bezproblémové začlenění do existujícího webového portálu/ rozhraní zadavatele (tj. podpora technologií Liferay), stejně jako napojení do dalších aplikací a zařízení jím využívaných, např. pro zajištění činnosti informační podpory (Call centra).

Grafické rozhraní řešení virtuálního asistenta - chatbota musí být možné upravit tak, aby vizuálně odpovídalo Manuálu jednotného vizuálního stylu SLDB 2021 (bude předán řešiteli budoucí veřejné zakázky).

Maximální pozornost musí být věnována uživatelskému rozhraní na straně zadavatele i koncového uživatele (respondenta SLDB 2021), kterému by mohla být kromě odpovědí v písemné textové podobě nabídnuta i možnost hlasové komunikace.

Součástí odpovědi uchazeče na tento průzkum trhu musí být popis technického řešení včetně výkonových a kapacitních požadavků na HW/SW platformu.

Finální řešení virtuálního asistenta - chatbota musí fungovat jednak jako „samoučící se zařízení“ v českém jazyce, přičemž zadavatel předpokládá svou aktivní účast ve fázi „učení“. Řešení bude současně poskytovat možnost převedení dotazů, na které

virtuální asistent - chatbot nebude schopný odpovědět, do modu „livechatu“, který bude provozován pracovištěm Informační podpory. Řešení komunikačního nástroje nepředpokládá povinnost úvodního přihlášení respondenta, pouze v případě jeho žádosti o dodatečné zaslání komunikace či v případě konce pracovní doby, kdy se předpokládá zaslání odpovědi ex-post.

Další požadavky zadavatele na poptávané informace k poskytovanému řešení:

1. Dostatečně robustní, škálovatelná platforma řešení umožňující využívat chat platformu pro velký počet uživatelů (celkem až statisíce uživatelů, paralelně stovky uživatelů).
2. Možnost integrace web chat okna do webových i mobilních aplikací i možnost integrace na různé obecně využívané chat platformy (messengery).
3. Podpora českého jazyka (jak větný rozbor (NLP techniky), tak využití textové klasifikace pro identifikaci významu textu).
4. Funkce pro korekci překlepů a opravu slov bez diakritiky.
5. Možnost provádět jazykovou korekturu textů pro zobrazení v rámci odpovědi uživatelům nezávisle i mimo vývojovou platformu řešení.
6. Požadavky na IT infrastrukturu v případě nasazení řešení v prostředí ČSÚ a požadavky na nasazení řešení v externí infrastruktuře (např. infrastruktura dodavatele nebo pronajatá cloud platforma)
7. Řešení obsahuje nástroje pro reporting a monitoring provozu chatbot platformy s možností analyzovat její využití uživateli.
8. Možnost modelování komunikace s chatbotem v grafickém prostředí, možnost využívat shodnou business logiku pro různé komunikační a integrační kanály
9. Možnost návrhu procesního modelu komunikace mezi uživatelem a chatbotem v grafickém prostředí (např. výběr z menu, zadávání více vstupů apod.)
10. Otevřené API pro možnost napojení na různé komunikační kanály/informační systémy zadavatele

Přílohy vztahující se k předmětu plnění

1. style guide – design systém prototypu vizualizace webové aplikace/formuláře pro SLDB 2021, v rámci kterého bude (mimo jiné) virtuální asistent – chatbot nasazen

## 2 DALŠÍ POŽADAVKY ZADAVATELE

Žádáme, aby uchazeč ve své odpovědi na tento průzkum trhu potvrdil svůj zájem a schopnosti k realizaci předmětu plnění a stanovil informativní cenu, za kterou je schopen plnění realizovat.

Uchazeč dále ve své odpovědi popíše své zkušenosti s realizací zakázek s obdobným předmětem plnění tj. realizace nástrojů pro online i offline komunikaci pomocí virtuálního asistenta-chatbotu s ohledem na požadovanou robustnost výsledného produktu (statisíce uživatelů) a jejich integrace do IS/IT

Uchazeč také popíše svou metodiku a navrhovaný přístup k řešení této zakázky ke splnění požadavků zadavatele, jak jsou definované v kapitole 1. Součástí bude ilustrativní harmonogram plnění včetně klíčových milníků a uvedení požadavků na součinnost a vstupy zadavatele.

**Závazná struktura odpovědi uchazeče na tento průzkum trhu:**

1. **Kontaktní informace** o uchazeči včetně uvedení tel. spojení na kontaktní osobu
2. **Cena řešení** (v členění na pořízení a nasazení řešení do provozu a na cenu následných služeb podpory provozu, SW maintenance atd., včetně možnosti pořízení řešení formou služby, tzn. měsíční platby, případně další varianty dle uvážení dodavatele)
3. **Technický popis** vhodného řešení, jednotlivých nabízených funkcí pro naplnění požadavků zadavatele uvedených v kap. 1.1 (včetně zajištění SW kompatibility a možností integrace), architektura řešení
4. **Požadavky na HW/SW platformu** pro provoz systému, sizing řešení z pohledu počtu uživatelů
5. **Detailní harmonogram a postup realizace**, metodika vytvoření znalostní báze virtuálního asistenta - chatbota
6. Specifikace **požadavků na součinnost zadavatele**
7. **Návrh smlouvy** včetně licenčních podmínek
8. **Ostatní** (např. ukázky obrazovek, případové studie, marketingové informace a další materiály vhodné pro zadavatele dle uvážení dodavatelů)

Zadavatel dále žádá o prezentaci předložených písemných odpovědí v sídle zadavatele (tj. prezentace navrhovaného řešení a související informace v obdobné struktuře jako je uvedena výše) s možností doplňujících otázek a odpovědí.

Předběžné termíny pro prezentaci odpovědí: **pondělí: 16. 9. 2019, 9:30 – 16:00 hod.**

**čtvrtek: 19. 9. 2019, 9:00 – 13:00 hod.**

Konkrétní termín a čas prezentace bude domluven zástupcem Projektové kanceláře SLDB 2021 zadavatele a kontaktní osobou uchazeče dle předložených odpovědí.

### 3 MÍSTO A LHŮTA PRO DORUČENÍ ODPOVĚDÍ

Odpovědi uchazečů budou doručeny v elektronické podobě v českém jazyce e-mailem na adresy: [petra.kuncova@czso.cz](mailto:petra.kuncova@czso.cz) (osoba oprávněná jednat za zadavatele) a [lukas.lojek@j3ag.cz](mailto:lukas.lojek@j3ag.cz) (Projektová kancelář SLDB 2021).

Lhůta pro doručení písemných odpovědí uchazečů zadavateli: **pátek 6. 9. 2019, 12:00 hod.**

### 4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### 4.1 OSTATNÍ

Zadavatel nebude vracet uchazečům odpovědi na tento průzkum trhu ani jejich části. Žádný z uchazečů nemá právo na úhradu nákladů, které vynaložil v souvislosti s tímto průzkumem trhu.

Zadavatel si vyhrazuje právo všechny předložené odpovědi s nabídkou odmítnout.

Otevírání odpovědí se uskuteční bez přítomnosti uchazečů po uplynutí lhůty pro podání odpovědí.

Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit údaje uvedené v odpovědích uchazečů, případně si vyžádat dodatečné informace nebo další podklady.