

## OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Vyplní uchádzač a predloží k svojej ponuke

### UCHÁDZAČ:

Sídlo/Adresa:

Štatutárny orgán:

IČO:

DIČ:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Kontaktná osoba:

Telefón:

e-mail:

Názov verejného obstarávania:

**„Spracovanie štúdie uskutočniteľnosti - Chatbot“**

Základom je pripraviť štúdiu uskutočniteľnosti pre plánovaný projekt (nižšie uvedený stručný obsah):

**Chatbot pre bbsk.sk** – dátová platforma a jej využitie pre chatbot na web stránkach BBSK

*Popis projektu*

*Cieľom projektu je nasadiť riešenie na zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o organizáciách v zriaďovateľskej pôsobnosti (ďalej OvZP), ich činnostiach a následné využitie týchto dát ako dátovú základňu pre fungovanie chatbot na stránkach BBSK. Chatbot by mal následne dokázať prostredníctvom týchto dát pomôcť návštevníkom stránok BBSK napr. pri vyplnení rôznych žiadostí, odoslani požiadaviek. Rovnako by mal pomôcť na stránkach nájsť hľadané dáta a informácie.*

*Dátová platforma by mala umožniť zobraziť dáta v užívateľsky prívetivej podobe aj prostredníctvom rôznych zobrazení, grafov, tzv. Business intelligence nástroj. Dátová platforma musí byť integrovaná na existujúce informačné systémy BBSK, najmä SAP, SPIN/ISPIN, Fabasoft, web portál BBSK tak, aby všetky relevantné dáta vedela z týchto systémov využiť a následne na webe zobraziť. Ďalším predpokladaným zdrojom dát bude určite aj dotazníkový zber dát z jednotlivých OvZP tak, aby bola zaistená kvalita týchto dát.*

*Predpokladáme nasadenie riešenia ako služby, ktorá bude prevádzkovaná v cloude poskytovateľa služby alebo v inom komerčnom cloude.*

*Príklady využitia*

*Školstvo – zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o školách v zriaďovateľskej pôsobnosti kraja na špecializovanom portáli, napr. vyberskolu.bbsk.sk alebo skolybb.bbsk.sk. Chatbot na tomto portáli odpovie na otázky o školách, ich obsadenosti, študijných programoch, počte učiteľov, možnostiach stravovania a ubytovania. Chatbot by mal návštevníka nasmerovať až k výberu školy a pomôcť mu s vyplnením prihlášky.*

*Zdravotníctvo – zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o zdravotníckych zariadeniach v kraji na špecializovanom portáli napr. lekari.bbsk.sk. Chatbot na tomto portáli odpovie na otázky o lekároch, špecialistoch, ordinačných hodinách, lokalitách a mal by návštevníka stránky dokázať objednať na vyšetrenie k lekárovi. Tu je však podmienkou, aby lekári využívali nejaký rezervačný systém.*

*Sociálne veci – zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o zariadeniach sociálnej starostlivosti v kraji na špecializovanom portáli. Chatbot na základe naplnenej dátovnej základne bude vedieť odpovedať návštevníkovi portálu na otázky o zariadeniach sociálnej starostlivosti, o ich obsadenosti, o ich lokalite a mal by umožniť odoslať aj žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby vo vybranom sociálnom zariadení.*

*Kultúra – zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o kultúrnych zariadeniach v kraji a kultúrnych podujatiach nimi organizovaných. Chatbot by mal vedieť odpovedať na otázky o týchto zariadeniach, otváracích hodinách, lokalite. Mal by vedieť poskytnúť informácie o konaných kultúrnych akciách a tam, kde to kultúrne zariadenie umožňuje, mal by chatbot návštevníkovi objednať vstupenku.*

*Cieľ projektu*

*Zavedením moderných technológií umožniť verejnosti prístup k relevantným dátam a poskytnúť ich v užívateľsky prívetivej podobe využitím nástrojov tzv. Business intelligence a zároveň nasadením moderného chatbota zjednodušiť a zefektívniť komunikáciu verejnosti s BBSK, výrazne zlepšiť poskytovanie elektronických služieb na úkor klasických papierových služieb a tým pádom zefektívniť prácu zamestnancov BBSK, ktorým z veľkej časti ubudne nutnosť poskytovať odpovede verejnosti. Toto bude robiť chatbot.*

*Popis riešenia*

- *Nástroj na zber, vyhodnocovanie a zobrazovanie údajov - Business intelligence,*
- *Chatbot*

*Prepojenie s IS úradu s dátovými zdrojmi – SAP, SPIN/ISPIN*

Plánovaný postup pre dodávateľa zákazky:

Štúdia uskutočniteľnosti sa má vypracúvať v prostredí Metainformačného systému verejnej správy a jej modulu Confluence, ktorý generuje predpísanú štruktúru štúdií uskutočniteľnosti formou prednastavených tabuliek.

Budúci spracovateľ štúdie by mal v zmysle zadania výzvy poskytnúť úplný a detailný opis požiadaviek na informácie v rámci preddefinovaných kapitol v zmysle **Prílohy č. 13 Minimálne obsahové a formálne náležitosti štúdie uskutočniteľnosti - Moderné technológie** tak, aby spĺňali minimálne obsahové a formálne podmienky, ktorých splnenie je nevyhnutné pre vydanie kladného stanoviska k štúdii uskutočniteľností Úradom podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu.

Príprava štúdie musí zahŕňať:

- individuálne osobné konzultácie s jednotlivými odborníkmi, vedúcimi oddelení a riaditeľmi odborov verejnej správy, členmi projektového tímu a zároveň potenciálnymi dodávateľmi (získavať informácie za účelom ich ďalšieho spracovania na nevyhnutný účel spojený so spracovaním kompletnej štúdie)
- analýza AS IS stavu (priestorová, technologická, organizačná, finančná, príp. environmentálna) a celkový prieskum
- definovanie cieľového stavu z hľadiska cieľov orgánu VS
- definícia TO BE stavu
- stanovenie alternatív, ktorými je možné cieľový stav dosiahnuť - multikriteriálna analýza
- vypracovanie Ekonomickej analýzy (do 1 mil.) Analýza TCO (potrebné predložiť v editovateľnom formáte .xls – MS Excel)

- navrhnutie spôsobu naplnenia TO BE stavu (tzv. projektový plán)
- určenie a presné stanovenie finančných aspektov investície
- Nastavenie harmonogramu
- Obhajoba zvolenej štúdie uskutočniteľnosti pred ÚPVII

Úlohou štúdie uskutočniteľnosti - chatbot bude spracovať ju tak, aby bol dosiahnutý cieľ projektu t. j. zavedenie moderných technológií do procesu vykonávania činností verejnej správy, procesu rozhodovania ako aj služieb, informácií a kontaktu verejnej správy s verejnosťou. Cieľom je realizácia projektov vo vybraných oblastiach fungovania verejnej správy v zmysle súčasných trendov využívania moderných informačných, komunikačných technológií a inovatívnych riešení. Zároveň musí spĺňať minimálne jeden z nasledovných požadovaných efektov:

- zoptimalizuje sa vykonávanie podporných činností verejnej správy,
- do kontaktu a procesu obsluhy občanov budú nasadené moderné IKT riešenia,
- zvýšenie otvorenosti verejnej správy pre občanov.

**Výstupom predmetu zákazky** je teda schválená štúdia uskutočniteľnosti :

[https://metais.finance.gov.sk/studia/list\\_resp](https://metais.finance.gov.sk/studia/list_resp) <https://metais.vicepremier.gov.sk/>

**Štúdia uskutočniteľnosti – Chatbot** musí byť vyhotovená v súlade s výzvou *OPII-2020/7/11-DOP - Moderné technológie*

**Ďalšie známe podmienky týkajúce sa aktivity implementácie Chatbotu v portáloch verejnej správy:**

- **Podmienka:** Podmienka zabezpečenia prístupnosti digitálneho obsahu, ktorého predmetom je chatbot, v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora a harmonizovaným štandardom EN 301 549 pre webové sídla a mobilné aplikácie. Podmienkou je optimalizácia digitálneho obsahu, formulárov, služieb a zabezpečenie ich prístupnosti pred, resp. v rámci procesu nasadenia chatbotu.

- **Podmienka:** Popis technologickej úrovne a funkcionality navrhovaného riešenia automatickej komunikačnej platformy

Spracovateľ uvedie na akej báze bude pracovať navrhovaný chatbot z nasledovných možností (projekt môže obsahovať viacero typov riešení, spracovateľ uvádza relevantné informácie ku všetkým funkcionalitám):

- na základe predvolených menu a tlačidiel
- na základe rozoznávania kľúčových slov v zadávanom texte
- na základe kontextuálnych schopností rozoznávania významu zadávanej požiadavky využitím samostatného učenia a umelej inteligencie

Následne uvedie podrobný popis zvoleného riešenia/zvolených riešení.

- **Podmienka:** Popis možnosti iniciácie a smerovania toku informácií medzi chatbotom a občanom / klientom v navrhovanom riešení.

Spracovateľ uvedie podrobný popis zvoleného riešenia smerovania informácií pričom navrhované riešenie rozpracuje v rámci nasledovných možností:

- smerovanie na základe priameho podnetu (otázky) občana – tzv. pull mód, alebo
- obojstranná iniciácia informácií – tzv. pull a push mód
- projekt navrhuje možnosť obojstrannej iniciácie informácií – tzv. pull a push mód s využitím RPA (Robotická procesná automatizácia)

- **Podmienka:** Popis miery integrácie chatbotu do digitálnych služieb verejnej správy.

Spracovateľ uvedie podrobný popis zvoleného riešenia smerovania informácií pričom navrhované riešenie rozpracuje v rámci nasledovných oblastí (navrhovaný projekt môže obsahovať viacero chatbotov, resp. viacero typov uvedených nasadení):

- navrhované riešenie chatbotu je zamerané výlučne na poskytovanie informácií poskytuje výlučne informácie o webovom sídle na ktorom je umiestnený, resp. informácie o základnej agende úradu a pod.),
  - navrhované riešenie chatbotu je prepojené s príslušnými digitálnymi riešeniami životných situácií prostredníctvom služieb poskytovaných v rámci e-governmentu (navrhované riešenie obsahuje prvky prepojenia chatbotu s digitálnymi službami, podmienkou je dosiahnutie viacerých prepojení),
  - riešenie chatbotu je navrhované v oblasti vybavenia koncových funkcií – digitálnych služieb verejnej správy (podmienkou je, aby bol chatbot integrovaný priamo do formuláru, resp. priamo generoval formulár na základe získaných odpovedí z riadenej konverzácie), podmienkou je nasadenie chatbotu do viacerých formulárov.
- **Podmienka:** Spracovateľ uvedie informácie o potenciáli implementácie navrhovaného chatbotu z pohľadu počtu vybavených dopytov a/alebo podaní koncových služieb v príslušnej organizácii žiadateľa za posledný kalendárny rok predchádzajúci podaniu žiadosti o NFP. Potrebne uviesť číselné informácie o evidovaných dopytoch a podaniach za posledný kalendárny rok ako aj overiteľný spôsob evidencie/získavania uvádzaných dát.

Záujemca sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s dodávaným predmetom zákazky a/alebo Konzultáciami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti zmluvy, a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly/auditú a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť v zmysle zmluvy, príslušných právnych predpisov SR a právnych aktov EÚ.

#### **Dodatočné informácie :**

Štúdia uskutočniteľnosti musí byť spracovaná presne v zmysle Zoznamu povinných kapitol a jej relevantných príloh vzhľadom na predmet zadania.

Štúdia uskutočniteľnosti musí byť v relevantných častiach rovnako v súlade s aktuálnym Metodickým pokynom k spracovaniu štúdie uskutočniteľnosti, finančnej analýzy projektu, analýzy nákladov a prínosov projektu, finančnej analýzy žiadateľa o NFP a Celkových nákladov na vlastníctvo v programovom období 2014 – 2020: <https://www.vicempremier.gov.sk/projekty/projekty-esif/operacny-program-integrovana-infrastruktura/prioritna-os-7-informacna-spolocnost/metodicke-dokumenty/formulare/index.html>.