

ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ INFORMACÍ A PŘEDLOŽENÍ INDIKATIVNÍ NABÍDKY

Dodání a instalace systému Virtuální asistenční služby

(dále jen jako „RFI“)

1. Základní informace o objednateli

Objednatel: **Letiště Praha, a. s.**
se sídlem: K letišti 1019/6, 161 00 Praha 6
IČO: 28244532
zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
(dále jen jako „LP“)

2. Cíl RFI, záměr

Předmětem RFI je získat informace o možných technologiích poskytování informací cestujícím „na dálku“ tzn. bez přímého kontaktu s agentem informačních služeb (dále „ISL“), včetně doporučení ke zvolení nejvhodnější technologie. A to prostřednictvím nabídky korespondující s níže uvedenou specifikací.

Dokument obsahuje funkční specifikaci pro nákup, dodání a instalaci systému Virtuální asistenční služby zahrnující informační kiosky, vybavení pracovních míst a aplikaci pro vizuální a hlasové spojení agenta informačních služeb s klientem vzdáleně. Informační kiosky mají sloužit jako plnohodnotná náhrada za fyzickou informační přepážku a její obsluhu v terminálech LP.

3. Očekávaná indikativní nabídka by měla obsahovat

V souvislosti s přípravou zakázky na výše uvedené plnění si Vás dovoluujeme požádat o Vaše odpovědi na níže položené otázky. Také případné náměty, komentáře, dotazy.

Součástí indikativní nabídky by měla být:

1. Cenová nabídka, vložená formou přílohy
2. Odpovědi na otázky:

3.1. LP uvažuje o stanovení následujících kvalifikačních kritérií:

- 3.1.1. Uchazeč, který v posledních 3 letech před zahájením výběrového řízení realizoval alespoň 1 obdobnou zakázku na dodání systému informačních kiosků v počtu minimálně 3 kusů umístěných v místech zajišťujících dopravní služby (letišť, vlaková a autobusová nádraží, přístavy, metro), nebo veřejné služby (úřady státní a veřejné správy, hotely a podobné).
- 3.1.2. Kiosky jsou využívány klienty/zákazníky denně minimálně 8 hod. a povinně je využita služba komunikace s virtuálním agentem.

Splňuje vaše společnost kvalifikační kritéria 3.2.1 a 3.2.2?

Odpověď: [doplň účastník]

3.2. V případě zakázkové výroby, jaký by byl odhadovaný termín dodání?

Odpověď: [doplň účastník]

3.3. Navrhované řešení musí z důvodu specifických požadavků LP, splňovat následující parametry a požadavky. Splňuje je vámi dodávaný hardware?

- 3.3.1. Antivandal, provedení se zvýšenou odolností, Samostatně stojící, indoor, upevněný do země
- 3.3.2. Ovládací prvky přístupné i pro osoby ZTP
- 3.3.3. Dotyková obrazovka nejméně 32"
- 3.3.4. HD barevná kamera pro vizuální kontakt agenta ISL s cestujícím
- 3.3.5. Vestavěné reproduktory a mikrofon
- 3.3.6. Provedení case – optimálně nerez oplechování
- 3.3.7. Napájení 1x 230V 16A
- 3.3.8. Komunikace po LAN
- 3.3.9. Skenování dokumentů na ploše formátu A4
- 3.3.10. Možnost tisku ČB dokumentů formátu A4
- 3.3.11. Zobrazení QR kódu s adresou s informacemi ke sdílení (volitelné)

Odpověď: [doplní účastník]

3.4. Splní řešení funkční požadavky na informační kiosky?

- 3.4.1. Spojení s agentem ISL
- 3.4.2. Při komunikaci s agentem bude přenášén obraz i zvuk obousměrně
- 3.4.3. Možnost komunikace prostřednictvím vestavěných reproduktorů a mikrofonu
- 3.4.4. Po 60s neaktivity návrat na úvodní obrazovku
- 3.4.5. Možnost vzdálené aktivace emergency / evakuačních informací na kiosku
- 3.4.6. Home tlačítko (ikona)

Odpověď: [doplní účastník]

3.5. Obsahuje řešení požadavky na pracoviště agentů ISL?

- 3.5.1. SW pro komunikaci s cestujícími
 - a) Možnost vedení videohovoru s cestujícími
 - b) Přidržení hovoru
 - c) Možnost volání na pobočky LP
 - d) Zobrazování fronty volajících
 - e) Lokalizace front/hovorů – identifikace kiosku volajícího
- 3.5.2. přenos obrazu v HD kvalitě
- 3.5.3. Headset

Odpověď: [doplní účastník]

3.6. Splňuje řešení Systémové a SW požadavky?

- 3.6.1. Analytické nástroje pro sledování využití kiosků včetně vzdálené správy kiosků (restart, analytika stavu, náhled)
- 3.6.2. SW umožní současně využívání SW třetích stran (bude instalován na stanicích objednatele)
- 3.6.3. Sledování fronty hovorů s preferencí jazyka agenta
- 3.6.4. Předávání hovorů mezi agenty
- 3.6.5. Zobrazení dat ze stanice agenta na kiosku
- 3.6.6. Tisk informací na kiosku cestujícím
- 3.6.7. Zobrazení dokumentů cestujícího na straně agenta
- 3.6.8. Zpětné přehrávání hovorů supervizorem

- 3.6.9. Vedení video hovoru agenta s cestujícím
- 3.6.10. Nástroj pro editaci respektive grafickou úpravu zobrazovaných dokumentů (volitelné)
- 3.6.11. Agent bude mít možnost náhledu zobrazení jednotlivých kamer bez nutnosti zahájení hovoru
- 3.6.12. Možnost nastavit různé úrovně uživatelských oprávnění pro agenta, supervizora a administrátora systému
- 3.6.13. Záznam hovoru probíhá automaticky po zahájení, bez možnosti, vypnout jej agentem
- 3.6.14. Záznam hovorů bude archivován po dobu 60 dní na serverech zadavatele
- 3.6.15. Serverová a databázová část bude provozována na HW zadavatele
- 3.6.16. API pro provoz informačních služeb na zařízeních s Android a iOS (volitelné)
- 3.6.17. SW musí být schopen obsloužit až 20 kiosků a až 10 dispečerských pracovišť
- 3.6.18. Možnost definovat úvodní obrazovku, vlastní text, případně www stránka

Odpověď: [doplní účastník]

I. Dokážete zajistit požadovaný rozsah servisních služeb?

- 3.6.19. Provoz řešení 24/7
- 3.6.20. Proškolení obsluhy objednatele pro základní servis (výměna modulu, kontrola napájení) (cca 5 pracovníků)
- 3.6.21. Zaškolení personálu ISL (cca 10 pracovníků)
- 3.6.22. Minimálně čtyřletou záruka v režimu hotline podpory 24/7,
- 3.6.23. 1x ročně profylaxe všech kiosků preventivní údržba, výměna zjevně opotřebovaných součástí.
- 3.6.24. Požadavky na servisní zásahy dle tabulky níže (odstranění závad)

Odpověď: [doplní účastník]

II. Dokážete zajistit požadovaný rozsah SLA?

Kategorie Chyby	Lhůta pro odpověď	Lhůta pro odstranění Chyby	Perioda průběžných informací
Chyba kategorie A	0,5 hodiny	3 hodiny	každých 0,5 hodiny až do odstranění Chyby
Chyba kategorie B	4 hodiny	3 Pracovní dny	každých 24 hodin až do odstranění Chyby
Chyba kategorie C	8 hodin	10 Pracovních dnů	každých 48 hodin až do odstranění Chyby

Odpověď: [doplní účastník]

4. Průběh RFI

4.1.1. Účast v RFI je otevřená. Toto RFI je uveřejněno na profilu LP (<https://zakazky.prg.aero>) a účastnit se tak mohou všichni dodavatelé.

Dodavatelé mohou LP zasílat doplňující dotazy prostřednictvím profilu LP, tj. elektronického nástroje E-ZAK na adrese <https://zakazky.prg.aero>.

Indikativní nabídky mohou dodavatelé posílat prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK na adrese <https://zakazky.prg.aero> do **18. 5. 2020 do 12 hod.** LP preferuje, aby indikativní nabídka byla vložena jako 1 soubor typu PDF nebo ZIP apod. LP preferuje, aby indikativní nabídka byla zpracována v českém jazyce.

5. Závěrečná ustanovení

Dodavatel předkládá svoji indikativní nabídku bezplatně, z předložené nabídky nemůže uplatňovat vůči LP žádné nároky. Dodavatel nemá právo na náhradu nákladů spojených se zpracováním indikativní nabídky. LP obdržené nabídky nevrací.

Informace z RFI nesmí být ani jednou ze stran předány, zkopírovány ani jinak fyzicky nebo elektronicky poskytnuty třetím osobám s výjimkou subkontraktora některé ze stran.

Toto RFI není veřejnou soutěží o nejvhodnější nabídku dle § 1772 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění ani veřejnou zakázkou ve smyslu zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“). Z předložené nabídky neplynou LP žádné závazky vůči dodavateli. LP si vyhrazuje právo změnit podmínky RFI, případně RFI bez udání důvodů zrušit.

Dodavatelé berou na vědomí, že toto RFI slouží LP pouze k průzkumu trhu, přičemž jeho výsledkem nebude v žádném případě akceptace jakékoli nabídky a uzavření smlouvy. Zakázka na popotávaný předmět plnění, bude případně následně vypsána v souladu se ZZVZ, nebo mimo režim ZZVZ, a to pouze v případě, že LP vyhodnotí vypsání zakázky jako účelné z hlediska předpokládaných cílů. Dodavatelé, kteří se zúčastní tohoto RFI, tudíž nemají v žádném případě nárok na uzavření smlouvy s LP ani jim nevznikají žádná práva a nároky z hlediska jakýchkoli budoucích zadávacích řízení dle ZZVZ s obdobným předmětem plnění.

Rozhodným právem pro veškerá případná práva a povinnosti vzniklá v souvislosti s tímto RFI je právo České republiky.