

Pravidla poptávkového řízení na poskytování služeb:

„Chatbot“

Ev. číslo: 0227006115
Objednatel: **Letiště Praha, a. s.**
IČO: 282 44 532
K letišti 1019/6, Ruzyně, 161 00 Praha 6
zaps. v obch. rejs. Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14003
Kontaktní osoba: **Eva Balíková**
tel. +420 220 116 393
eva.balikova@prg.aero
Lhůta pro podání nabídek: Lhůta pro podání nabídek vyhotovených v souladu s těmito pravidly poptávkového řízení je uvedena na profilu objednatele na adrese <http://zakazky.prg.aero>.

I. PŘEDMĚT POPTÁVKOVÉHO ŘÍZENÍ

- I.1 Předmětem tohoto poptávkového řízení je nákup služby (SaaS - Software as a Service) pro zajištění automatizované komunikace se stávajícími i potenciálními zákazníky Letiště Praha a.s. (dále jen LP) na sociálních sítích (Facebook Messenger) a webových stránkách prg.aero (mobilní i desktop verze). V rámci jedné dodávky bude chatbot umístěn na dvou platformách a to webových stránkách prg.aero (mobilní zařízení i desktop) a Facebook Messenger.
- I.2 Bližší specifikace poptávaného plnění a podmínky jeho realizace jsou uvedeny ve vzoru smlouvy a technické specifikaci předmětu plnění v příloze tohoto dokumentu.
- I.3 Objednatel upozorňuje dodavatele, že jsou ve své nabídce povinni předložit také smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzor je přílohou tohoto dokumentu.
- I.4 Místo plnění: areál letiště Praha/Ruzyně
- I.5 Objednatel vzhledem k charakteru plnění této zakázky neumožní prohlídku místa plnění.
- I.6 Předpokládaná doba plnění: 36 měsíců ode dne podpisu smlouvy.

II. PRAVIDLA POPTÁVKOVÉHO ŘÍZENÍ

- II.1 Toto poptávkové řízení je vedeno mimo rámec zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění. Toto poptávkové řízení není veřejnou soutěží o nejvhodnější nabídku dle § 1772 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- II.2 Všeobecné podmínky poptávkového řízení jsou uvedeny v příloze tohoto dokumentu. Pokud není v tomto dokumentu výslovně uvedeno jinak, řídí se poptávkové řízení těmito všeobecnými podmínkami.

III. POŽADAVKY NA DODAVATELE (KVALIFIKACE DODAVATELE)

- III.1 Dodavatel musí splňovat následující požadavky související s realizací předmětu plnění:
 - III.1.1 musí mít v posledních 3 letech před zahájením tohoto poptávkového řízení zkušenost s realizací alespoň 5 obdobných zakázek, kdy za obdobnou zakázku bude považována implementace chatbota na web v chatovacím okně (desktop i mobilní zařízení) a současně implementace daného chatbota prostřednictvím Facebook Messengeru v celkovém finančním objemu alespoň 500 000 Kč bez DPH. Nedílnou součástí těchto obdobných zakázek musí být implementace systému pro zpracování přirozeného jazyka (NLP – Natural Language Processing) minimálně pro anglický jazyk a implementace funkce převzetí komunikace operátorem (human handover). Celkovou hodnotou obdobné zakázky se rozumí vývoj, implementace a 12 měsíční SLA provoz.
 - III.1.2 musí disponovat minimálně níže uvedeným **realizačním týmem**:
 - a) **Vývojář** – prokazatelná zkušenost s realizací 3 obdobných projektů poptávaného rozsahu. Z toho dva v posledních dvou letech.
 - b) **Grafik (designer)** - prokazatelná zkušenost s realizací 3 obdobných projektů poptávaného rozsahu v délce 3 let.
 - c) **Projektový manažer** - prokazatelná zkušenost s realizací 3 obdobných projektů poptávaného rozsahu. Z toho dva v posledních dvou letech.

d) **Tester** - prokazatelná zkušenost s realizací 3 obdobných projektů požávaného rozsahu. Z toho dva v posledních dvou letech.

Objednatel požaduje, aby prokázání zkušeností realizačního týmu nebylo předloženo zkušenostmi jediné osoby. Na uvedených pozicích se nesmí osoby opakovat.

Minimálně jeden člen realizačního týmu musí být rodilým mluvčím (český jazyk). Tento člen musí být součástí týmu pro vyhodnocování a zlepšování chatbota včetně zapojených NLP systémů. Rodilý mluvčí může vykonávat jednu z funkcí uvedených výše pod písmeny a) – d) nebo může být do týmu zařazen nad rámec těchto osob.

III.2 Dodavatel dále musí splňovat následující všeobecné požadavky:

III.2.1 nesmí být v likvidaci;

III.2.2 není v úpadku, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla proti němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo není/nebyl v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele;

III.2.3 nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením poptávkového řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v čestném prohlášení, které tvoří přílohu tohoto dokumentu, nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží;

III.2.4 nebylo proti němu a/nebo proti osobám uvedeným pod písm. e) čestného prohlášení, jež je přílohou tohoto dokumentu, zahájeno trestní stíhání pro podezření ze spáchání některého z trestných činů uvedených v předmětném čestném prohlášení;

III.2.5 musí prokázat oprávnění k podnikání v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění.

III.3 Dodavatel potvrdí splnění všech výše uvedených požadavků předložením čestného prohlášení, které tvoří přílohu tohoto dokumentu. Přílohou tohoto čestného prohlášení budou životopisy navrhovaného realizačního týmu (ve vztahu k bodu III.1.2). V případě výměny člena realizačního týmu určeného pro Objednatele během plnění smlouvy, bude Objednateli poskytnut životopis nového člena realizačního týmu Dodavatele a teprve po odsouhlasení způsobilosti nového člena realizačního týmu Objednatelem se bude moci tento podílet na poskytování služeb Objednateli.

III.4 Vybraný dodavatel může být před podpisem smlouvy vyzván k prokázání skutečností uvedených v čestném prohlášení, a to předložením dokumentů prokazujících uvedené skutečnosti. Uvedení nepravdivých informací v čestném prohlášení může vést k zápisu dodavatele do objednatelova interního rejstříku osob se zákazem plnění jeho zakázek (tzv. „blacklist“).

IV. POVINNÝ OBSAH NABÍDEK A ZPŮSOB JEJICH PODÁNÍ

IV.1 Nabídka dodavatele musí obsahovat následující dokumenty (některé z nich viz přílohy tohoto dokumentu):

IV.1.1 vyplněné čestné prohlášení dodavatele ve formátu Pdf a .docx,

IV.1.2 vyplněný návrh smlouvy ve formátu Pdf a .docx,

IV.1.3 vyplněný formulář pro stanovení nabídkové ceny; Nabídková cena bude rovněž vložena ve formátu XLS/XLSX,

IV.1.4 vyplněný formulář – Rozpad ceny,

IV.1.5 vyplněný formulář - Detailní požadavky,

IV.1.6 vyplněnou smlouvu o zpracování osobních údajů ve formátu Pdf a .docx.

IV.2 Dodavatel dále s nabídkou předloží:

IV.2.1 Detailní harmonogram **vývoje požadovaného řešení** včetně zapojení objednatel a třetích stran (pokud existují) - z harmonogramu musí být zřetelné, jaké činnosti budou realizovány od podpisu smlouvy do spuštění služby, kdo je bude realizovat a v jakém časovém období. Požadujeme, co největší úroveň detailu – maximální možné členění jednotlivých činností. Předložený harmonogram musí plně odpovídat harmonogramu předloženému Objednatelem uvedenému v Příloze J těchto pravidel poptávkového řízení.

IV.2.2 Seznam požadovaných funkcionalit ze specifikace, které jsou pro Dodavatele „nové“, tzn. nemá s nimi zkušenost a musí je vyvinout.

IV.2.3 Objednatel dále stanoví, že je dodavatel povinen ve své nabídce předložit seznam poddodavatelů, pokud jsou dodavateli známi a uvést, kterou část zakázky bude každý z poddodavatelů plnit. Objednatel případné plnění poddodavatelem musí dodavateli odsouhlasit. Dodavatel se zavazuje v rámci zachování férových podmínek v dodavatelském řetězci poskytnout svému poddodavateli stejné smluvní podmínky, jako poskytuje Objednatel Dodavateli.

IV.2.4 Dodavatel dále s nabídkou doloží seznam 3 referenčních zakázek, u kterých doloží skóre spokojenosti zákazníků s daným řešením, tj. celkovou mírou spokojenosti se zodpovězením dotazů chatbotem. Minimální počet uživatelů, kteří u těchto zakázek komunikovali s chatbotem je 100 000 uživatelů za rok. Dodavatel uvede i celkový počet dotazů. Dodavatel uvede identifikační údaje objednatele každé z těchto referenčních zakázek a kontaktní údaje, které umožní Objednateli si tyto informace ověřit. Dále dodavatel předloží export z administrace každé z referenčních zakázek, na základě kterého bude možné požadovaná data ověřit, včetně screenshotu, z administrace ve formátu JPEG nebo PDF.

IV.3 Nabídky musí být doručeny ve stanovené lhůtě a to v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK, na adrese <http://zakazky.prg.aero>.

V. ZPŮSOB HODNOCENÍ NABÍDEK

V.1 Nabídky budou hodnoceny dle následujících kritérií:

V.1.1 Celková nabídková cena – váha 70 %, kdy celková nabídková cena se skládá z: odměna za implementaci a školení plus odměna za poskytování a podporu systému plus objednané plnění dle přílohy D – Rozpad ceny.

V.1.2 Kvalita – volitelné položky – váha 30 %.

V.2 Kvalita – volitelné položky bude objednatelem ohodnocena body, přičemž hodnoceny budou položky z Přílohy F označeny jako volitelné položky tohoto dokumentu. Každé volitelné položce budou přiřazeny body, kdy při splnění dané položky obdrží dodavatel počet bodů uvedených v tabulce v bodě V.3 tohoto dokumentu. Součet bodů za Kvalitu – volitelné položky může být maximálně 41 bodů.

V.3 Hodnocení – Kvalita – volitelné položky

Položka	Popis	Počet dosažených bodů
1	Funkční implementace chatbota na tyto platformy (za každou platformu bod): WeChat, iOS aplikace, Android aplikace, Twitter, Instagram, WhatsApp, Apple Business chat, Alexa voice assistant, Google Assistant voice, Siri voice assistant	0 - 10
2	Funkční implementace a zkušenost s níže uvedenými NLP pro český jazyk (za každý system NLP bod) 1. IBM Watson NLP 2. Microsoft Azure LUIS NLP 3. Facebook Wit.ai NLP 4. Google DialogFlow NLP 5. Trask NLP 6. Geneea NLP 7. Vlastní NLP 8. Jiné	0 - 8
3	Funkční implementace libovolného NLP pro tyto jazyky: ruštinu, němčinu, čínštinu (za každý zde uvedený jazyk bod)	0 - 3
4	Požadováno doložení skóre spokojenosti zákazníků / klientů s chatbotem. Minimálně počet uživatelů 100 000 za 1 rok, počet dotazů a % vyjádření spokojenosti se zodpovězením dotazů chatbotem (míra spokojenosti) na 3 referenčních zakázkách. Hodnocení: Míra spokojenosti – do 65% - 0 bodů Míra spokojenosti – do 70% - 5 bodů Míra spokojenosti – do 80% - 10 bodů Míra spokojenosti – do 90% - 20 bodů	0 - 20

	Celkový maximální součet bodů	41

V.4 Za nejvýhodnější hodnoty v rámci dílčích kritérií budou považovány:

V.4.1 Nejnižší Nabídková cena,

V.4.2 Kvalita – volitelné položky s nejvyšším počtem obdržených bodů.

V.5 Dílčí kritéria budou vynásobena váhou dle odst. V.7 a odst. V.8 níže. Váhově přepočtené bodování jednotlivých dílčích kritérií bude sečteno pro každou nabídku a celkový počet bodů určí pořadí nabídek. Pořadí nabídek bude stanoveno vzestupně. Nabídka s nejvyšším počtem obdržených bodů bude hodnocena jako nejvhodnější a nabídka s nejnižším počtem obdržených bodů jako nejméně vhodná.

V.6 Při hodnocení dílčího kritéria Nabídková cena bude nabídka s nejnižší Nabídkovou cenou hodnocena jako nejvýhodnější a nabídka s nejvyšší Nabídkovou cenou jako nejméně vhodná. Pro hodnocení kritéria Nabídková cena se využije následující vzorec:

$$X1 = (Y : Z) \times 70$$

kdy *Y* znamená hodnotu nejnižší nabídkové ceny, *Z* znamená hodnocenou nabídkovou cenu, *X1* znamená počet bodů za dané kritérium

V.7 Při hodnocení dílčího kritéria Kvalita – volitelné položky bude nabídka s nejvyšším možným počtem bodů hodnocena jako nejvhodnější a nabídka s nejnižším počtem obdržených bodů jako nejméně vhodná. Pro hodnocení kritéria Technické požadavky se využije následující vzorec:

$$X2 = (Z : Y) \times 30$$

kdy *Z* znamená hodnocený počet bodů, *Y* znamená nejvyšší obdržený počet bodů, *X2* znamená počet bodu za dané kritérium

V.8 Celkový počet bodů: $X = X1 + X2$

kdy *X* znamená celkový počet bodů za nabídku.

V.9 Pořadí nabídek bude stanoveno vzestupně. Nabídka s nejvyšším počtem obdržených bodů bude hodnocena jako nejvhodnější a nabídka s nejnižším počtem obdržených bodů jako nejméně vhodná.

V.10 Po posouzení a vyhodnocení nabídek může být uskutečněna elektronická aukce nebo jednání o nabídkách. Podmínky konání elektronické aukce a jednání o nabídkách jsou uvedeny ve všeobecných podmínkách poptávkového řízení v příloze tohoto dokumentu.

V.11 Smlouva na plnění zakázky bude uzavřena s jedním dodavatelem, který splní požadavky stanovené v tomto poptávkovém řízení.

VI. LHŮTA PRO PODÁNÍ DOTAZŮ K POPTÁVKOVÉMU ŘÍZENÍ

VI.1 Konec lhůty pro podávání dotazů k poptávkovému řízení je objednatelem stanoven na tři pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Do lhůty pro podání dotazů k poptávkovému řízení se nepočítá poslední den lhůty pro podání nabídek. V uvedené lhůtě musí být dotazy doručeny objednateli prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK. Objednatel si vyhrazuje právo na opožděně podané dotazy nereagovat.

VI.2 Objednatel dodavatelům doporučuje, aby průběžně sledovali adresu zakázky v elektronickém nástroji E-ZAK, kde budou uveřejňovány informace k průběhu poptávkového řízení a případné změny v pravidlech, resp. podmínkách poptávkového řízení.

VII. OSTATNÍ

VII.1 Objednatel stanoví, doklady v jiném než českém musí být předloženy v překladu do českého jazyka. Oficiálním jazykem pro veškerou komunikaci mezi dodavatelem a objednatelem týkající se záležitostí souvisejících s tímto poptávkovým řízením je český jazyk.

VIII. PŘÍLOHY

VIII.1 Nedílnou součástí těchto pravidel poptávkového řízení jsou následující přílohy:

- VIII.1.1** Příloha A - Všeobecné podmínky poptávkového řízení
- VIII.1.2** Příloha B - Vzor čestného prohlášení dodavatele
- VIII.1.3** Příloha C - Formulář pro stanovení nabídkové ceny
- VIII.1.4** Příloha D – Rozpad ceny
- VIII.1.5** Příloha E - Vzor smlouvy
- VIII.1.6** Příloha F - Smlouva o zpracování osobních údajů
- VIII.1.7** Příloha G - Technická specifikace předmětu plnění
- VIII.1.8** Příloha H – Detailní technické požadavky
- VIII.1.9** Příloha I – Bezpečnostní opatření
- VIII.1.10** Příloha J – Harmonogram projektu

Tomáš Sova
Ředitel pro Centrální nákup a logistiku
Letiště Praha, a. s.