

VYSVĚTLENÍ, ZMĚNA NEBO DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. II

Identifikační údaje o veřejné zakázce a zadavateli

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA:

Dodávka a provoz hlasového asistenta (Voicebot) pro MěÚ Žďár nad Sázavou
(dále jen „*veřejná zakázka*“)

ZADAVATEL VEŘEJNÉ ZAKÁZKY:

Město Žďár nad Sázavou

IČO: 00295841

se sídlem: Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou
(dále jen „*zadavatel*“)

ZÁSTUPCE ZADAVATELE:

Urban legal, advokátní kancelář s.r.o.

IČO: 17983835

se sídlem: Slovákova 279/11, Veveří, 602 00 Brno

Vážený,

zadavatel obdržel dne 22.09.2025 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace k veřejné zakázce. Zadavatel tímto níže poskytuje své vysvětlení na obdržené dotazy.

Dotaz č. 1:

„Jaké jsou use case, které bude voicebot řešit?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 1:

Voicebot bude řešit životní situace <https://www.zdarns.cz/mestsky-urad/potrebuji-vyridit/>, přepojovat telefonáty a objednávat na přepážky.

Dotaz č. 2:

„Potřebujeme zjistit rozsah a zdroje, z čeho bude voicebot čerpat (web/soubory apod.)“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 2:

Voicebot by měl čerpat primárně z webu <https://www.zdarns.cz/>.

Dotaz č. 3:

„Jaké budou potřeba integrace do vašich systémů případně ndpointů? (tel.ústředna, CRM, rezervační systém, ticketovací systém apod.)“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 3:

Integrace jsou popsány v příloze č. 5 zadávací dokumentace – Technické specifikaci.

Dotaz č. 4:

„Jaká jsou FaQ, ze kterých bude voicebot vycházet? Bude se jednat jen o otázku/odpověď? Nebo bude nějaký postup? Kam se bude informace z hovoru zapisovat?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 4:

Voicebot bude vycházet ze životních situací na webu <https://www.zdarns.cz/mestsky-urad/potrebuji-vyridit/>. Informace se zapisovat nebudou.

Dotaz č. 5:

„Můžete nám poskytnout 2-3 ukázkové diskuze? Ideálně kompletní postup řešení“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 5:

Zadavatel nemá k dispozici žádné ukázkové diskuse.

Dotaz č. 6:

„Jedna z platforem je integrace na platby/storna/přepisy – k čemu bude toto rozhraní sloužit?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 6:

K dohledání variabilního symbolu poplatníka.

Dotaz č. 7:

„Jedna ze souborů je ps.yaml soubor – evidence psů – co je to konkrétně za use case a co tam bude voicebot řešit?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 7:

Bude se dohledávat variabilní symbol poplatníka.

Dotaz č. 8:

„Je možné propojení v rámci telefonie na vaší call center ústřednu na SIP Trunk? Máte k dispozici nějakého admin pracovníka k tomuto?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 8:

V rámci telefonie, naše telefonní ústředna podporuje SIP Trunk. Ano, zadavatel má k dispozici admin pracovníky ohledně telefonického řešení, a to jak interní pracovníky, tak i externí servisní společnost.

Dotaz č. 9:

„V případě, že si nebude vědět voicebot rady, bude se přepojovat na živého kolegu nebo vznikne ticket do mailu? Je možné toto zobrazovat ve vašem CC iframu?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 9:

Pokud nenajde informaci v RAG modelu, tak zodpoví pomocí LLM modelu, viz. Příloha č. 5 zadávací dokumentace – Technická specifikace. V poslední fázi se bude přepojovat na živého kolegu. Přepojování momentálně probíhá manuálně na jednom přístroji v rámci podatelny MěÚ. Zadavatel nevyužívá služeb žádného CC, nemá tedy relevantní odpověď na dotaz ohledně iframe.

Dotaz č. 10:

„Jaké chcete zobrazovat statistiky?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 10:

Požadavky na statistiky jsou popsány v příloze č. 5 zadávací dokumentace – Technické specifikaci.

Dotaz č. 11:

„Jaká očekávání má E2E odbavení v rámci voicebota? U který usecasů očekáváte E2E?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 11:

Zjištění variabilního symbolu v rámci místních poplatků, požadavek na přepojení na konkrétního zaměstnance, zodpovězení základních dotazů ze životních situací uvedených na webu, objednání klienta na přepážku.

Zadavatel s ohledem na charakter poskytnutého vysvětlení nemění lhůtu pro podání nabídek. Vzhledem ke skutečnosti, že toto vysvětlení bylo poskytnuto 2 pracovní dny po uplynutí lhůty dle odst. 7.3.3 Metodického pokynu pro oblast zadávání zakázek pro programové období 2021 – 2027 Ministerstva pro místní rozvoj, zadavatel odpovídajícím způsobem prodlužuje lhůtu pro podání nabídek v souladu s citovaným odst. Metodického pokynu.

Lhůta pro podání nabídek uvedená v odst. 7.1 zadávací dokumentace je nově stanovena následovně:

„do 01.10.2025, 10:00 hod.“

V Brně dle elektronického podpisu

za **Město Žďár nad Sázavou**
v. z. Mgr. Maroš Sovák, advokát
Urban legal, advokátní kancelář
s.r.o.