

Spracovanie najčastejšie kladených otázok pomocou automatizovaného konverza rozhrania pre potreby BVS.

Stručný popis riešenia

Predmetom tejto ponuky je podpora a správa nasadeného konverzačného rozhrania pre spracovanie dopytov koncových zákazníkov na často kladené otázky vo forme výberových polí (aplikácia chatbot).

Funkčná špecifikácia:

Komunikačné kanály

Riešenie bude obsluhovať prichádzajúce správy od klientov, konkrétne z nasledovných komunikačných kanálov:

- chat widget vnorený na webovej stránke objednávateľa

Pre spracovanie niektorých požiadaviek bude potrebná integrácia CommHUB Conversation modulu na webové služby systému objednávateľa (ďalej len "API odberateľa").

Klasifikácia dopytov

Riešenie bude cez vyššie spomínané rozhranie prijímať výberové dopyty (definovaný komunikačný strom) od koncových zákazníkov a klasifikovať ich podľa obsahu.

Vykonávanie dopytov

Riešenie bude s používateľom automaticky komunikovať prostredníctvom výberových polí chatbotu.

Integračné požiadavky

Riešenie sa bude integrovať na batchové spracovanie súvisiace s nahlásením stavu vodomeru.

Tematické okruhy pre chatbot

Tematické okruhy pre realizáciu chatbota sú:

- Zmena údajov
- Chcem nahlásiť stav vodomeru
- Mám problém s faktúrou
- Kde máte pobočky
- Poruchy a odstávky

Technická špecifikácia

Riešenie bude dodané vo forme serverovej aplikácie nasadenej na infraštruktúre Digitance private cloud, pričom platí, že bude výkonovo prispôbené pre 1 000 návštevnických dopytov denne. V prípade zvýšenia početnosti denných dopytov môže byť potreba výkonu, a teda aj prevádzkových nákladov, prehodnotená.

Podpora

K riešeniu bude poskytnutá nasledovná základná podpora:

- best effort

Cenova ponuka

Prevádzkové poplatky	Cena bez DPH
Cena za mesačný prenájom riešenia	
<ul style="list-style-type: none">• CommHUB Conversation AI - prenájom licencie• náklady na prevádzku v rámci Digitance private cloud	1700,-€ 300,- €
Mesačný poplatok spolu	2000,- €

Príloha č. 2 - Zoznam priamych subdodávateľov/ Vyhlásenie, že uchádzač nebude pri realizácii predmetu zákazky využívať kapacity tretej osoby vo forme subdodávok

Priamym subdodávateľom na účely tejto zmluvy je právnická osoba alebo fyzická osoba (živnostník), s ktorou uchádzač plánuje uzavrieť/uzavrel písomnú zmluvu o plnení určitej časti hlavnej zákazky.

Uchádzač **čestne vyhlasuje**, že pri realizácii predmetu zákazky/zmluvy:

nebude využívať kapacity tretej osoby vo forme subdodávok

sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:

P.č.	Meno a priezvisko / Obchodné meno alebo názov	Adresa pobytu alebo sídlo	Identifikačné číslo alebo dátum narodenia (ak nebolo pridelené identifikačné číslo)	Predmet subdodávky	Podiel plnenia (v %)	Oprávnená osoba (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)

v Bratislave, dňa 9.12.2024