**VYSVĚTLENÍ/ZMĚNA/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE**

**Č. 2**



|  |
| --- |
| **Veřejná zakázka** |
| **Elektronizace úřadu Kanceláře veřejného ochránce práv** |

Veřejná zakázka je zadávána dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon)

|  |  |
| --- | --- |
| **Druh zadávacího řízení** | Otevřené řízení |
| **Režim veřejné zakázky** | Nadlimitní |
| **Druh zakázky** | Dodávky |
| **Předpokládaná hodnota zakázky** | **9 600 000 Kč bez DPH** |
| **Adresa profilu zadavatele** | https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/70836981 |
| **Datum zahájení řízení** | 19. 8. 2019 |

Zakázka je zadávána v certifikovaném elektronickém nástroji E-ZAK, který je dostupný na https://ezak.e-tenders.cz/.

****

|  |  |
| --- | --- |
| Zadavatel:  **Kancelář veřejného ochránce práv**  se sídlem Údolní 658/39,  602 00 Brno | Zastoupení podle § 43 Zákona:  **QCM, s.r.o**.  se sídlem Bellova 370/40,  623 00 Brno  zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 40722 |
| **IČO: 70836981** | **IČO: 26262525** |

**VYSVĚTLENÍ/ZMĚNA/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE**

**Č. 2**

V Brně dne 17. 9. 2019

# ÚVOD

Zadavatel Vám poskytuje v souladu s § 98 odst. 3 Zákona, tedy na základě předchozí žádosti, vysvětlení zadávací dokumentace k výše uvedenému zadávacímu řízení.

Zároveň Zadavatel přistupuje ke změně/doplnění zadávací dokumentace v souladu s § 99 odst. 1 Zákona.

# ZNĚNÍ ŽÁDOSTI A ODPOVĚDI ZADAVATELE

**1.** Dotazy k požadavku č.2 v kap. 3.1.1.1.4 ve vztahu k VYSVĚTLENÍ/ZMĚNĚ/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

V příloze 1 zadávací dokumentace, kap. 3.1.1.1.4 je uveden požadavek č. 2 takto:

„Občan si při registraci na O-portále vybere preferovaný komunikační kanál mezi ním a úřadem. Mezi požadované komunikační kanály patří:

• SMS komunikace

• E-mail

• Automatická hlasová komunikace (TTS)

• PUSH notifikace do mobilní aplikace“

**Dotaz dodavatele 1.a:**

Ve VYSVĚTLENÍ/ZMĚNĚ/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1 Zadavatel požaduje dodání „rozhraní komponenty O-infodesk, která umožní PUSH notifikaci do mobilní aplikace“.

Dotaz: Požaduje zadavatel společně s uvedeným rozhraním i dodávku mobilní aplikace, která uživatelům předá informace ve srozumitelné a graficky akceptovatelné formě? (pozn.: Dodavatel nerozumí, k čemu by zadavateli bylo dobré pouhé rozhraní).

**Odpověď zadavatele: Ne, zadavatel požaduje pouze rozhraní komponenty O-infodesk, která umožní PUSH notifikaci do mobilní aplikace.**

**Dotaz dodavatele 1.b:**

Ve VYSVĚTLENÍ/ZMĚNĚ/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1 Zadavatel dále požaduje „automatickou hlasovou komunikaci pomocí hlasové schránky“

Dotaz: Z výše uvedeného je zřejmé, že zadavatel jednoznačně požaduje TTS (text to speech). Znamená to tedy, že vedle využití hlasové schránky (v případě nedostupnosti volaného) zadavatel požaduje i automatické předání a přehrání textu zadaného do aplikace na mobilní nebo na pevný telefon? (pozn.: Dodavatel nerozumí tomu, co by se stalo v případě, že uživatel nemá zřízenou hlasovou schránku).

**Odpověď zadavatele: Ano, zadavatel požaduje automatickou hlasovou komunikaci pomocí TTS (text to speech), včetně automatického předání a přehrání textu na mobilní nebo na pevný telefon. Zadavatel předpokládá, že si občan vybere preferovaný funkční komunikační kanál mezi ním a úřadem sám.**

**2.** Dotazy k požadavku č.9 v kap. 3.1.1.1.5 ve vztahu k VYSVĚTLENÍ/ZMĚNĚ/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

V příloze 1 zadávací dokumentace, kap. 3.1.1.1.9 je uveden požadavek č. 9 takto:

„Operátor IC bude mít k dispozici nástroje na tvorbu komunikačních scénářů s občanem. Scénáře komunikace mohou využívat libovolný z podporovaných komunikačních kanálů. V rámci scénářů je možné evidovat zpětnou vazbu, tj. odpovědi ze strany občanů, pro zajištění garance doručení informace“.

Ve VYSVĚTLENÍ/ZMĚNĚ/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1 Zadavatel dále zpřesňuje:

• Zadavatel požaduje podporu zpracování a řízení celého procesu komunikace

• Zpětná vazba musí evidovat, včetně data a času, doručení odpovědi a hodnocení ze strany občanů.

• Zadavatel požaduje, aby občan mohl jednoduše ohodnotit kvalitu komunikace ve škále 1 až 5 jako ve škole

• Občan sdělí jak byl spokojen s komunikací a operátor toto zaznamená v aplikaci ve škále 1 až 5 jako ve škole

**Dotaz dodavatele 2.a.:**

Je komunikačním scénářem (jak bývá obvyklé) myšlena předpřipravená sada komunikačních kroků (= zaslání mailu, zaslání SMS, provedení hlasového volání a přehrání textu technologií TTS), které mohou být podmíněné zpětnou vazbou (= textem odpovědní SMS, textem odpovědního mailu, stiskem tlačítka při hlasovém volání)?

**Odpověď zadavatele: Ano, zadavatel požaduje komunikační scénáře, které budou evidovat zpětnou vazbu a scénáře, které mohou být podmíněné zpětnou vazbou.**

**Dotaz dodavatele 2.b:**

Znamená to tedy, že vedle výše uvedeného požadovaného hodnocení kvality komunikace a zpětné vazby znamená požadavek na „podporu zpracování a řízení celého procesu komunikace“ to, že operátor v aplikaci spustí předpřipravený komunikační scénář a vlastní komunikace se poté zcela automaticky provede dodaným systémem (= pošle se mail / SMS, zavolá se na telefonní číslo)?

**Odpověď zadavatele: Ano, takto je správně chápán požadavek zadavatele.**

**Dotaz dodavatele 2.c:**

Znamená to dále že v systému požadované komunikační scénáře a v nich jednotlivé úkony (= pošle se mail / SMS, zavolá se na telefonní číslo) budou závislé na tom jak občan odpoví (zpětná vazba) neboli budou také využívat zpětné informace a automaticky reagovat na přímé odpovědi občanů (= text odpovědní SMS, text odpovědního mailu, stisk tlačítka při hlasovém volání)? Mají tyto odpovědi, u všech požadovaných druhů komunikace (SMS, e-mail, TTS), být automaticky zaznamenány dodaným systémem a vyhodnoceny v reportingu?

**Odpověď zadavatele: Ano, takto je správně chápan požadavek zadavatele, zadavatel požaduje evidenci zpětné vazby od občanů včetně reportingu.**

**3.** Dodavatel si dovoluje upozornit, že bez jasného, zcela konkrétního vymezení, co musí a co nemusí být předmětem plnění, obdrží zadavatel neporovnatelné nabídky a nebude schopen ani oprávněn je hodnotit.

V této souvislosti dodavatel cituje z ustanovení § 36 odst. 3 zákona o zadávání veřejných zakázek, podle kterého je zadavatel povinen stanovit a poskytnout dodavatelům podrobnosti nezbytné pro účast dodavatele v zadávacím řízení; zadavatel nesmí přenášet odpovědnost za správnost a úplnost zadávacích podmínek na dodavatele.

**Odpověď zadavatele: S touto úvahou zadavatel souhlasí.**

# PRODLOUŽENÍ LHŮTY PRO PODÁNÍ

Zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek.

Lhůta pro podání nabídek skončí

**dne 26. 9. 2019 v 13.00 hodin.**

# PODPIS

|  |  |
| --- | --- |
| Zadavatel:  **Kancelář veřejného ochránce práv**  se sídlem Údolní 658/39,  602 00 Brno | Mgr. Tomáš Motal  Administrátor VZ  Podepsáno elektronicky |
| **IČO: 70836981** |  |