

znak: AZP-2611-25/11

Warszawa, dnia 12.10.2011 r.

Do wszystkich zainteresowanych

którzy pobrali SIWZ

Do Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia wpłynęło w dniu 10 października 2011 r. zapytanie o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu na Budowę Portalu Polskiej Instytucji Łącznikowej. Wykorzystanie na portalu mechanizmu wirtualnego asystenta (chatbot, chatterbot) w języku polskim jako funkcjonalności wspierającej wyszukiwanie kompletnej informacji udostępnianej w ramach portalu

1. Wirtualny asystent powinien zapewniać obsługę portalu w *Sekcji dla użytkowników niezalogowanych portalu*;
2. Wirtualny asystent powinien zapewnić wsparcie użytkownika w wersji tekstowej i dźwiękowej z wykorzystaniem mechanizmu syntezy mowy (pod kątem osób niedowidzących), przy czym powinno być możliwe wyłączenie funkcji dźwiękowej za pomocą udostępnionego przycisku.
3. Wirtualny asystent powinien być wizualizowany przy pomocy przynajmniej pięciu krótkich, kilkusekundowych filmów realnej osoby (modela lub modelki), pokazujących np. zmiany mimiki twarzy, odtwarzanych automatycznie przy kolejnych odpowiedziach.
4. Odpowiedzi wirtualnego asystenta mogą zawierać linki kierujące do odpowiednich stron portalu, zawierających szczegółowe informacje na dany temat.
5. Wirtualny asystent musi posiadać zestaw odpowiedzi awaryjnych, stosowanych w przypadku, gdy wypowiedź użytkownika jest niezrozumiała (nie daje się dopasować do żadnego wątku w bazie wiedzy).
6. Wirtualny asystent musi potrafić „utrzymać wątek” rozmowy, tzn. kontynuować rozmowę na wcześniej określony temat (np. „co to jest EKUZ?”, „EKUZ to Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego ...”, „gdzie można ją wyrobić?”, „Kartę EKUZ można uzyskać ...”)
7. W przypadku niejednoznaczności, wirtualny asystent powinien – zgodnie z konfiguracją bazy wiedzy – zadać użytkownikowi pytania uszczegóławiające. Pytanie powinno zawierać listę możliwych odpowiedzi w formie linków do wyboru przez użytkownika (np. „Zamierzasz wyjechać za granicę w celu turystycznym, nauki, czy pracy?”)

W związku z powyższym mamy pytanie;

- jak wielka ma być baza wiedzy wirtualnego asystenta? Czy jest to już w jakiś sposób określone?
 - czy wirtualny asystent (model, modelka) ma spełniać jakieś konkretne kryteria np. wygląd, strój, wiek?
 - jak wielka ma być baza wiedzy wirtualnego asystenta? Czy jest to już w jakiś sposób określone?
- Mechanizm wirtualnego asystenta musi umożliwiać konfigurację bazy wiedzy o dowolnej wielkości, ograniczonej jedynie dostępnymi zasobami sprzętowymi. Natomiast zgodnie z par. 8 ust. 11 wzoru umowy

o wykonanie zamówienia (załącznik nr 2 do specyfikacji), Wykonawca jest zobowiązany w ramach wdrożenia systemu opracować inicjalną postać bazy wiedzy, obejmującą nie więcej niż 200 wątków (unikalnych odpowiedzi konsultanta). Zgodnie z założeniami dotyczącymi budowy portalu, zawiera on informacje o warunkach leczenia na podstawie przepisów o koordynacji w poszczególnych państwach członkowskich UE/EFTA, zasadach korzystania z prawa do rzeczowych świadczeń zdrowotnych oraz obowiązujących w tym zakresie procedurach administracyjnych, wobec czego w takim kontekście informacyjnym będzie działał wirtualny asystent.

- czy wirtualny asystent (model, modelka) ma spełniać jakieś konkretne kryteria np. wygląd, strój, wiek?

Zamawiający nie określił szczegółowych kryteriów dot. modelu/modelki jednak kryteria te powinny odpowiadać wizerunkowi profesjonalnemu. Wykonawca może w tym przypadku posłużyć się badaniami, które określają jaki wizerunek jest postrzegany przez odbiorców za profesjonalny. Zamawiający w zakresie projektu portalu, o którym mowa w specyfikacji, oczekuje propozycji wszystkich elementów graficznych, w tym także propozycji modelu/modelki. Propozycja ta podlegać będzie akceptacji, zgodnie z zasadami akceptacji całego projektu portalu (patrz par. 8 ust. 2 wzoru umowy o wykonanie zamówienia, załącznik nr 2 do specyfikacji).

Na podstawie z art. 38 ust. 1 ustawy Prawo Zamówień Publicznych Zamawiający udziela następującej odpowiedzi:

Odpowiedź 1:

- jak wielka ma być baza wiedzy wirtualnego asystenta? Czy jest to już w jakiś sposób określone? Mechanizm wirtualnego asystenta musi umożliwiać konfigurację bazy wiedzy o dowolnej wielkości, ograniczonej jedynie dostępnymi zasobami sprzętowymi. Natomiast zgodnie z par. 8 ust. 11 wzoru umowy o wykonanie zamówienia (załącznik nr 2 do specyfikacji), Wykonawca jest zobowiązany w ramach wdrożenia systemu opracować inicjalną postać bazy wiedzy, obejmującą nie więcej niż 200 wątków (unikalnych odpowiedzi konsultanta). Zgodnie z założeniami dotyczącymi budowy portalu, zawiera on informacje o warunkach leczenia na podstawie przepisów o koordynacji w poszczególnych państwach członkowskich UE/EFTA, zasadach korzystania z prawa do rzeczowych świadczeń zdrowotnych oraz obowiązujących w tym zakresie procedurach administracyjnych, wobec czego w takim kontekście informacyjnym będzie działał wirtualny asystent.

Odpowiedź 2:-

czy wirtualny asystent (model, modelka) ma spełniać jakieś konkretne kryteria np. wygląd, strój, wiek?

Zamawiający nie określił szczegółowych kryteriów dot. modelu/modelki jednak kryteria te powinny odpowiadać wizerunkowi profesjonalnemu. Wykonawca może w tym przypadku posłużyć się badaniami, które określają jaki wizerunek jest postrzegany przez odbiorców za profesjonalny. Zamawiający w zakresie projektu portalu, o którym mowa w specyfikacji, oczekuje propozycji wszystkich elementów graficznych, w tym także propozycji modelu/modelki. Propozycja ta podlegać będzie akceptacji, zgodnie z zasadami akceptacji całego projektu portalu (patrz par. 8 ust. 2 wzoru umowy o wykonanie zamówienia, załącznik nr 2 do specyfikacji).

Zbigniew Johne
Z-ca Przewodniczącego Komisji