



**Ogłoszenie o dialogu technicznym**

**w sprawie:**

**„Wirtualnego Asystenta”**

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. informuje, iż zamierza przeprowadzić dialog techniczny poprzedzający wszczęcie postępowania, którego przedmiotem będzie „**Stworzenie rozwiązania automatyzującego przeszukiwanie baz wiedzy, tzw. Wirtualnego Asystenta**”.

**I. Nazwa (firma ) i adres Zamawiającego (podmiotu prowadzącego dialog techniczny):**

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.  
ul. Jana Kazimierza 3  
01-248 Warszawa

NIP: 527-270-60-82

REGON 147003421

KRS 0000488778, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy

<http://pgnig.pl/przetargi-pgnig>

Osoba wyznaczona do kontaktów:

Łukasz Krajnow

E-mail: lukasz.krajnow@pgnig.pl

Tel.; (+48) 885-921-048

**II. Określenie celu i przedmiotu dialogu technicznego**

Przedmiotem dialogu technicznego jest pozyskanie przez Zamawiającego wiedzy w zakresie niezbędnym do przygotowania opisu przedmiotu zamówienia, specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz określenia podstawowych warunków umowy.

W szczególności przedmiotem dialogu będą:

1. Określenie głównych wyzwań technologicznych, w tym dostępnych technologii i ich potencjału rozwojowego (rozpoznawanie słów kluczowych czy kontekstu?)
2. Określenie metodyki przygotowania algorytmów, w tym nakład pracy po stronie Zamawiającego
3. Określenie zakresu i formatu danych udostępnianego przez Zamawiającego podmiotom biorącym udział w konkursie
4. Określenie wartości przedmiotu zamówienia (w przybliżeniu) w podziale na:
  - a) koszty licencyjne (warant 12 miesięcy lub wieczysta), bądź zakup majątkowych praw autorskich,
  - b) przygotowanie algorytmów
  - c) wdrożenie
  - d) utrzymanie
5. Określenie ryzyk technologicznych (np. wydajność, trenowanie), oraz operacyjnych: obszar IT, poufność, bezpieczeństwo i testowanie.

## **DIALOG TECHNICZNY - OGŁOSZENIE**

### **Opis wyzwania:**

Przedmiotem wyzwania jest stworzenie inteligentnej wyszukiwarki połączonej z Bazą Wiedzy Departamentu Klientów Indywidualnych, tzw. Wirtualnego Asystenta.

### **Geneza/problem:**

Rzeczywistość zmienia się w tempie, za którym trudno nadążyć. Ludzie przyswajają zmiany i adaptują się w różnym tempie. Tym większym wyzwaniem jest „wyrównywanie” wiedzy u pracowników Contact Center (CC) bądź Biur Sieci Sprzedaży (BSS). Klienci oczekują, że pracownicy będą wiedzieć wszystko i pamiętać każdy szczegół z regulaminu każdego z produktów. Jest to bardzo trudne. Pracownicy powinni się skupić na rozwiązywaniu złożonych problemów a nie na tym by być na bieżąco z tym, co jest w przepisach, regulaminach i procedurach.

W problematycznych kwestiach pracownicy na ogół zasięgają informacji u kolegów/koleżanek bądź samodzielnie starają się wyszukać potrzebne informacje. Taki sposób postępowania znacząco wydłuża czas rozmowy/obsługi klienta. Tymczasem, w interesie PGNiG OD jest doskonalenie obsługi klienta i optymalizacja tego procesu.

### **Rozwiązanie:**

Wirtualny Asystent miałby być rozwiązaniem, które wspiera pracowników CC, Biura Sieci Sprzedaży (lub pracowników back office) w dotarciu do potrzebnych informacji już w trakcie konwersacji z klientem, lub podczas przygotowywania odpowiedzi na zgłoszenie.

Pracownik CC mógłby wpisywać w wyszukiwarkę frazę, tj. zdanie w j. naturalnym, oczekując bądź:

1. przytoczenia i np. podświetlenia fragmentów treści, w których znajdują się poszukiwane przez niego informacje, bądź
2. propozycji gotowych odpowiedzi w języku naturalnym

Aplikacja klasy AI powinna posiadać silnik pozwalający na analizowanie języka polskiego (NLU/NLG).

Większość klientów Zamawiającego kontaktuje się w języku polskim dlatego wszystkie dane powinny być analizowane w języku polskim. Również wszystkie testy wydajnościowe i jakościowe powinny być oparte o analizę w języku polskim.

### **Rezultaty:**

Rezultatem będzie skrócenie czasu oczekiwania przez klienta na odpowiedź, dzięki skróceniu czasu, który pracownicy CC, BSS i back office potrzebują na przygotowanie odpowiedzi. Dzięki temu zwiększą się satysfakcja klientów oraz zaufanie do marki. Oczekiwany rezultat po stronie pracowników będzie zwiększenie satysfakcji z pracy.

Oczekujemy, że w przyszłości możliwe byłoby wykorzystanie silnika do wdrożenia chatbota.

W toku dialogu Zamawiający będzie dążył do skonfrontowania swoich potrzeb z możliwościami ich realizacji. W ramach dialogu technicznego prowadzone będą również konsultacje odnośnie innych elementów specyfikacji istotnych warunków zamówienia, a w szczególności warunków umownych, których odpowiedni dobór pozwoli usprawnić i skutecznie realizację przedmiotu zamówienia, w tym infrastruktury IT, której zapewnienie będzie spoczywało na Zamawiającym. Przedmiotem konsultacji z potencjalnymi wykonawcami będą w szczególności warunki odnoszące się do wykonania samego zamówienia, a także zasadność wprowadzenia innych niż cena kryteriów oceny ofert oraz opis sposobu oceny warunków udziału w postępowaniu, które zamawiający wprowadzi do specyfikacji.

Celem przedmiotowego dialogu technicznego jest uzyskanie przez Zamawiającego niezbędnej wiedzy pozwalającej prawidłowo opisać przedmiot zamówienia oraz skonstruować specyfikację istotnych warunków zamówienia, tak aby umożliwić Zamawiającemu uzyskanie najkorzystniejszego przedmiotu zamówienia zarówno z technologicznego, logistycznego, jak i ekonomicznego punktu widzenia.

## **DIALOG TECHNICZNY - OGŁOSZENIE**

### **III. Zasady prowadzenia dialogu technicznego**

1. Szczegółowe zasady prowadzenia dialogu określone zostały w Regulaminie Dialogu Technicznego, stanowiącym Załącznik nr 1 do Ogłoszenia. Regulamin Dialogu Technicznego ma zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w postanowieniach niniejszego Ogłoszenia.
2. Dialog techniczny prowadzony jest w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie potencjalnych wykonawców i oferowanych przez nich rozwiązań.
3. Dialog techniczny prowadzony jest w języku polskim. Wszelkie dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
4. **Za udział w dialogu technicznym podmioty, które zgłosiły zainteresowanie nie otrzymają wynagrodzenia oraz zwrotu kosztów związanych z przygotowaniem i udziałem w dialogu.**
5. Uczestnik jest zobowiązany do poinformowania wszystkich osób fizycznych, których dane zostaną przekazane Zamawiającemu w związku z prowadzonym dialogiem technicznym o przetwarzaniu ich danych osobowych przez Zamawiającego, jak również jest zobowiązany do takiego poinformowania także osób, których dane zostaną przekazane Zamawiającemu w ww. celu na dalszych etapach dialogu (Załącznik nr 2 do Ogłoszenia).

### **IV. Warunki udziału w dialogu technicznym**

1. Zamawiający planuje dopuścić do dialogu technicznego Uczestników, których charakteryzować będzie różne doświadczenie i skala działania. W związku z powyższym, Zamawiający pozostawia sobie prawo do dopuszczenia do dialogu technicznego tylko wybranych Uczestników.
2. Wniosek o dopuszczenie do dialogu może złożyć Uczestnik, który posiada doświadczenie w obszarze przetwarzania języka naturalnego (NLP/NLU) w tym tworzenia algorytmów oraz projektowania interfejsów użytkownika.
3. Podmioty, które złożyły wnioski o dopuszczenie do udziału w dialogu zostaną poinformowane przez Zamawiającego o wyniku kwalifikacji do dialogu drogą elektroniczną na adres mailowy podany we wniosku.

### **V. Procedura dopuszczenia do udziału w dialogu technicznym**

1. Wnioski o dopuszczenie do udziału w dialogu technicznym należy składać drogą elektroniczną na adres [lukasz.krajnow@pgnig.pl](mailto:lukasz.krajnow@pgnig.pl) do dnia **28.06.2019 r.**
2. We wniosku o dopuszczenie do udziału w dialogu technicznym należy zamieścić następujące dane: nazwę/imię i nazwisko podmiotu ubiegającego się o dopuszczenie do udziału w dialogu, jego siedzibę i adres, adres e-mail, numer telefonu oraz zwięzłe uzasadnienie doświadczenia w kontekście pkt IV.2 Ogłoszenia ze szczególnym uwzględnieniem dotychczas zrealizowanych przedsięwzięć/projektów wraz z podaniem najistotniejszych informacji opisujących przedsięwzięcie/projekt.
3. Dialog może przybrać w szczególności formę:
  1. wymiany korespondencji w postaci pisemnej lub elektronicznej;
  2. spotkania indywidualnego z Uczestnikami (m.in. w siedzibie Zamawiającego, przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa lub w innej lokalizacji);
  3. spotkania grupowego z Uczestnikami, na określony przez Zamawiającego temat oraz w określonych przez Zamawiającego trybie i terminach.
4. Zamawiający może również zdecydować o prowadzeniu dialogu z wykorzystaniem wybranych lub wszystkich form komunikacji określonych w ppkt 3.
5. Uczestnicy zaproszeni do udziału w dialogu mogą otrzymać od Zamawiającego wykaz pytań oraz informację na temat wybranej przez Zamawiającego formy dialogu.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca prowadzenia dialogu.
7. Dialog będzie prowadzony do dnia, w którym Zamawiający będzie w stanie określić, w wyniku porównania rozwiązań proponowanych przez uczestników dialogu, rozwiązanie lub rozwiązania

## **DIALOG TECHNICZNY - OGŁOSZENIE**

najbardziej spełniające jego potrzeby.

8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakończenia dialogu na każdym jego etapie bez podania przyczyny.
9. Udział w dialogu nie jest warunkiem ubiegania się w przyszłości o zamówienie niepubliczne.
10. O zakończeniu dialogu Zamawiający niezwłocznie informuje uczestniczące w nim podmioty.
11. Przystąpienie podmiotu do dialogu technicznego jest równoznaczne z udzieleniem bezwarunkowej zgody na wykorzystanie przekazywanych w trakcie dialogu technicznego informacji na potrzeby przygotowania i realizacji ww. planowanego zamówienia (w treści przyszłych warunków zamówienia i innych dokumentów wynikających z procedur udzielania zamówień niepublicznych) oraz na rozporządzanie i korzystanie z opracowanych materiałów, jak również na wykorzystanie opracowań przez Zamawiającego, co nie będzie naruszało praw osób trzecich.
12. Niniejsze ogłoszenie nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty.

**Regulamin Dialogu Technicznego w PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. (odrębny plik w formacie PDF)**

**Klauzule informacyjne związane z wypełnieniem obowiązków wynikających z RODO**

1. Dane osobowe pozyskane przez Zamawiającego w związku z prowadzonym dialogiem technicznym będą ujawniane na zasadach określonych w przepisach ustawy – Prawo zamówień publicznych (**PZP**) oraz na zasadach wynikających z ogłoszenia o dialogu technicznym i regulaminu dialogu technicznego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania osób, których dane osobowe zawarte są w składanym wniosku o dopuszczenie do udziału w dialogu technicznym lub jakimkolwiek załączniku lub dokumencie składanym w dialogu technicznym, o przetwarzaniu ich danych osobowych przez Zamawiającego („**Członkowie Personelu**”). Wykonawca informuje te osoby, że:
  1. Administratorem danych osobowych Członka Personelu jest Zamawiający – PGNiG Obrót Detaliczny Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248.
  2. Zamawiający wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail daneosobowe.od@pgnig.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
  3. Dane osobowe Członka Personelu zostały udostępnione Zamawiającemu przez pracodawcę (podmiot zatrudniającego) Członka Personelu, w związku z udziałem w dialogu technicznym.
  4. Zakres przekazanych danych osobowych obejmuje: imię i nazwisko, nr telefonu, adres email..
  5. Dane osobowe Członka Personelu będą przetwarzane:
    - a. w celu prowadzenia dialogu technicznego, o którym mowa w pkt 2.3 oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub publicznego – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Zamawiającego oraz pracodawcy (podmiotu zatrudniającego) Członka Personelu, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych 2016/679 (**Rozporządzenie 2016/679**). Prawnie uzasadniony interes polega na umożliwieniu Zamawiającemu przeprowadzenia dialogu technicznego i stworzeniu dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub niepublicznego
    - b. dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Zamawiającym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz prawa zamówień publicznych – podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia 2016/679.
6. Dane osobowe Członka Personelu mogą być przekazywane dostawcom systemów informatycznych i usług IT, podmiotom świadczącym na rzecz Zamawiającego usługi niezbędne do przeprowadzenia dialogu technicznego oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub niepublicznego , a w stosownych przypadkach także podmiotom uzyskującym dostęp do danych w oparciu o przepisy z zakresu jawności informacji publicznej oraz postępowań prowadzonych w oparciu o prawo zamówień publicznych.
7. Dane osobowe Członka Personelu będą przetwarzane przez okres niezbędny do przeprowadzenia dialogu technicznego oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego . Po tym czasie dane osobowe będą przetwarzane tylko w zakresie i przez czas wynikający z właściwych przepisów prawa.

8. Członkowi Personelu przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych. Prawa te mogą być ograniczone w zakresie określonym we właściwych przepisach prawa.
  9. Członkowi Personelu przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, w razie uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia 2016/679.
  10. Członkowi Personelu przysługuje ponadto prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych osobowych w celu określonym w pkt 2.5.a, z przyczyn związanych z jego/jej szczególną sytuacją.
  11. Dane osobowe Członka Personelu, w zakresie w jakim zostały zawarte w złożonej dokumentacji, mogą być przekazywane do państw trzecich w przypadku wykonywania przez Zamawiającego obowiązków związanych z ujawnianiem dokumentacji postępowania, na podstawie art. 49 ust. 1 pkt d Rozporządzenia 2016/679.
3. Wykonawca będący osobą fizyczną, przystępując do udziału w dialogu technicznym potwierdza, że jest świadomy tego, że:
1. Administratorem danych osobowych Wykonawcy jest Zamawiający – PGNiG Obrót Detaliczny Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248.
  2. Zamawiający wyznaczył Inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: daneosobowe.od@pgnig.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
  3. Dane osobowe Wykonawcy w niezbędnym zakresie będą przetwarzane:
    - a. w celu rozpatrzenia wniosku o dopuszczenie do udziału w dialogu technicznym, udziału w dialogu technicznego oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub niepublicznego – podstawą prawną jest danych art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych (**Rozporządzenie 2016/679**);
    - b. dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Zamawiającym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych (w stosownych przypadkach)– podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia 2016/679;
    - c. w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Zamawiającego, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia 2016/679. Prawnne uzasadniony interes polega na umożliwieniu Zamawiającemu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z prowadzonym dialogiem technicznym.
  4. Dane osobowe Wykonawcy będą przekazywane dostawcom systemów informatycznych i usług IT oraz podmiotom świadczącym na rzecz Zamawiającego usługi niezbędne do przeprowadzenia dialogu technicznego oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub niepublicznego, , w tym usługi księgowe i prawne W stosownych przypadkach dane osobowe będą także przekazywane podmiotom uzyskującym dostęp do danych w oparciu o przepisy z zakresu jawności informacji publicznej oraz postępowań prowadzonych w oparciu o prawo zamówień publicznych, w zakresie przewidzianym przez te przepisy.

5. Dane osobowe Wykonawcy będą przetwarzane przez okres niezbędny do przeprowadzenia dialogu technicznego oraz przygotowania dokumentacji do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego niepublicznego . Okres przetwarzania może zostać przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Zamawiającego. Po tym okresie dane osobowe Wykonawcy będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez okres wynikający z przepisów prawa.
6. Wykonawcy przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych. Prawa te mogą być ograniczone w zakresie określonym we właściwych przepisach prawa.
7. Wykonawcy przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, w razie uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia 2016/679.
8. Podanie danych jest wymagane przez Zamawiającego zgodnie z przepisami Prawa zamówień publicznych w celu rozpatrzenia oferty oraz zawarcia i wykonania umowy. Brak podania danych będzie skutkowało niemożliwością udziału w postępowaniu oraz wykonania umowy w razie wyboru oferty Wykonawcy.
9. Dane osobowe Wykonawcy, w zakresie w jakim zostały zawarte w złożonej dokumentacji, mogą być przekazywane do państw trzecich w przypadku wykonywania przez Zamawiającego obowiązków związanych z ujawnianiem dokumentacji postępowania, na podstawie art. 49 ust. 1 pkt d Rozporządzenia 2016/679.