



Technický popis řešení

Akce: Pořízení nástroje pro zajištění efektivní komunikace s osobami se zdravotním postižením (chatbot) – město Bílina

V rámci této aktivity bude pořízen softwarový nástroj umožňující automatickou komunikaci s občanem (chatbot).

Chatbot umožní zpřístupnit dálkově poskytované informace a přístupnost audio/video obsahu osobám se sluchovým či zrakovým postižením. Tento nástroj by měl pracovat co nejvíce automaticky (bezobslužně) a doplňovat nebo převádět stávající a nové informace pro hendikepované občany.

Chatbot bude fungovat ve formě pop-up chatovacího okna na níže uvedených webových stránkách zadavatele. Bude fungovat stále i při zvýšené návštěvnosti a počtu konverzací. Poskytne klientům města aktuální informace, a to non-stop. Bude v podstatě robotickým operátorem, který bude reagovat na všechny položené dotazy klientů města. V rámci „chatu“ bude reagovat na celá souvětí a vybere správnou odpověď bez emocionálního zkreslení. Chatbotu tak bude zodpovídat dotazy klientů, zjišťovat a analyzovat potřeby klientů úřadu a umět efektivně reagovat personalizovanou nabídkou služeb či kontaktů na příslušné pracovníky úřadu. Chatbot bude mít zároveň rozšířené funkcionality pro handicapované občany, bude umožňovat komunikaci se zrakově a sluchově postiženými občany.

Funkční požadavky

- SW chatbot bude fungovat na technologii natural language processing
- modulární řešení chatbota s možností budoucího rozšíření
- chatbot bude mít vlastní administraci, která umožní nastavovat znalostní databázi chatbota, vkládat a měnit dotazy pro učení chatbota a systémové texty chatbota
- chatbot bude reportovat úspěšnost vyhodnocení dotazů (e-mailem, v administraci)
- integrace chatbota na současné webové stránky zadavatele:
 - <https://portal.bilina.cz>
 - <https://www.bezpecnabilina.cz>
 - <https://www.bilina.cz>
 - <https://www.icbilina.cz>
 - <https://www.kcbilina.cz>
- optimalizace pro mobilní zařízení (responzivní zobrazení)
- zajištění infrastruktury dodavatele pro chatbota o následujících parametrech:
 - dostupnost chatbota 95 % času,
 - zatížitelnost min. 40 tazatelů zároveň
 - míra úspěšnosti porozumění dotazům min. 75 %
- nezávislost chatbota na použitém operačním systému a podpora majoritních využívaných prohlížečů na trhu ČR v aktuální verzi podporované výrobcem
- chatbot bude rozpoznávat kontext a smysl věty
- chatbot bude komunikovat v českém jazyce, bude podporovat rozpoznávání vět v českém jazyce
- poskytnutí licence na hotové řešení
- poskytnutí licence pro práci nejméně 1 administrátora s možností nastavení zástupu a pro min. 250 uživatelů využívající v daném měsíci veřejně dostupné služby chatbota



Chatbot bude uživatele navigovat zejména k níže uvedeným hlavním agendám, dále rozložených na konkrétní situace a každá situace na další části. Jednotlivé situace navíc mohou mít své odlišnosti a nabízet uživateli jiné možnosti.

Implementace bude zajištěna pro tyto základní agendy (<https://portal.bilina.cz/LifeSituation>) popsané na webu města:

- **Bydlení**
 - Nakládání s nebezpečnými odpady
 - Kácení dřevin ohrožujících život a majetek
 - Připojení nemovitosti na pozemní komunikaci (zřízení sjezdu)
- **Cestování**
 - Vydání cestovního dokladu – Cestovní pas
- **Doprava**
 - Odevzdání řidičského průkazu a mezinárodního řidičského průkazu
 - Povolení k umístění pevné překážky na pozemní komunikaci
 - Registrace vozidel – Žádost o zápis změn údajů v registru silničních vozidel
 - Schválení technické způsobilosti dovezených vozů
 - Udělení (rozšíření) řidičského oprávnění
 - Uzavírka pozemní komunikace – Omezení provozu na pozemní komunikaci
 - Vydání mezinárodního řidičského průkazu
 - Vydání průkazu profesní způsobilosti řidiče
 - Vyřazení silničního vozidla z provozu – vyřazení vozidla z registru silničních vozidel
 - Zápis silničního vozidla do registru silničních vozidel – ojeté silniční vozidlo, dovezené z jiného členského státu Evropské unie
 - Změna údajů v řidičském průkazu
- **Finance**
 - Nedoplatky v insolvenčním řízení
 - Poplatek z pobytu
 - Poplatek za odpad
 - Poplatek ze psů
 - Poplatek ze vstupného
 - Srážky ze mzdy
 - Vyrozumění o nedoplatku
 - Zablokovaný účet
- **Občan a stát**
 - Hlášení trvalého pobytu – Změna trvalého pobytu
 - Institut zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění
 - Trvalý pobyt – Hlášení trvalého pobytu
 - Trvalý pobyt – Ukončení trvalého pobytu
 - Vydání občanského průkazu
 - Ztráty a nálezy
- **Rodina**
 - Náhradní rodinná péče
 - Opatrovnictví
 - Opisy matričních dokladů
 - Sociální práce



- Terénní práce
- Úmrtí
- Uzavření manželství
- Změna jména a příjmení
- Zaměstnání
 - Živnost – Zemědělský podnikatel
 - Živnost – Živnostenský podnikatel

Požadavky na přístupnost chatbota

- chatbot bude navržen v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb. zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací
- chatbot bude mít optimalizovanou strukturu pro dotazování handicapovaných uživatelů
- chatbot bude obsahovat režim pro slabozraké uživatele
- chatbot bude obsahovat režim pro nevidomé uživatele vč. zvukového výstupu přes tzv. voice technology

Implementace, školení, dokumentace, podpora

- instalace a konfigurace pořizovaného SW
- předání dokumentace
- zaškolení 3 uživatelů v rozsahu 6 hodin v místě sídla zadavatele
- technická podpora pomocí e-mailu a telefonu