



Kielce, dn. 21.05.2024 r.

Znak sprawy: OK-IV.042.1.2024

PROTOKÓŁ

z przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych poprzedzających wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zadanie pn. „Platforma Smart City (PSC) wspomagająca zarządzanie miastem Kielce oraz zwiększająca dostępność i jakość cyfrowych usług dla mieszkańców”.

I. ZAMAWIAJĄCY:

GMINA KIELCE
Urząd Miasta Kielce
Rynek 1, 25-303 Kielce
NIP: 657-261-73-25
REGON: 291009343

II. PODSTAWA PRAWNA

Wstępne Konsultacje Rynkowe przeprowadzono na podstawie art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych oraz zgodnie z *Regulaminem przeprowadzania wstępnych konsultacji rynkowych*, opublikowanym na stronie internetowej Zamawiającego.

III. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA, CEL ORAZ DATA OGŁOSZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

Zamawiający w dniu 20.02.2024 r. ogłosił Wstępne Konsultacje Rynkowe (WKR) związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na zadanie pn. **Platforma Smart City (PSC) wspomagająca zarządzanie miastem Kielce oraz zwiększająca dostępność i jakość cyfrowych usług dla mieszkańców (Część I)**.

Zakres zadań w ramach przedmiotu zamówienia:

- 1) adaptacja pomieszczeń wraz z zakupem wyposażenia na potrzeby uruchomienia Miejskiego Centrum Kontakt (MCK);
- 2) zakup sprzętu, w tym m.in. zestawy komputerowe, aparaty telefoniczne, słuchawki i inne;
- 3) zakup i wdrożenie oprogramowania wraz ze wsparciem technicznym do obsługi m.in., chatbot, voicebot, portal www, call center;
- 4) usługi tłumaczenia dla osób niesłyszących;
- 5) zakup, modernizacja, rozbudowa lub wymiana istniejących systemów informatycznych do obsługi cyfrowych e-usług, w tym EZD (wraz ze wsparciem technicznym) jako integratora informacji;
- 6) udostępnienie użytkownikom pełnej wiedzy na temat prowadzonych spraw;
- 7) modernizacja infrastruktury technicznej i teleinformatycznej w celu współdziałania odpowiednich komponentów PSC;
- 8) wymiana/zakup sprzętu do obsługi, spełniającego standardy bezpieczeństwa;
- 9) wdrożenie narzędzi i integracji zapewniających interoperacyjność usług i danych przestrzennych;
- 10) udostępnienie mieszkańcom cyfrowych e-usług na poziomie pow.3;



- 11) szkolenia pracowników z zakresu zakupionych rozwiązań, obsługi oprogramowania; promocja wśród mieszkańców.

Celem Wstępnych Konsultacji Rynkowych było uzyskanie przez Zamawiającego informacji dotyczących najnowszych i dostępnych na rynku rozwiązań technologicznych, prawnych, organizacyjnych i ekonomicznych oraz możliwości ich wykorzystania i dostosowania do potrzeb oraz wymagań Urzędu Miasta Kielce, w zakresie:

- 1) poprawy dostępu do usług publicznych dla mieszkańców, przedsiębiorców i instytucji, ograniczenia osobistych odwiedzin obywateli w urzędzie i przeniesienia kontaktu z urzędem do jednego punktu załatwiania spraw - **Centrum Kontaktu**;
- 2) rozwiązań zapewniających mieszkańcom możliwość korzystania z szerokiego zakresu usług publicznych drogą cyfrową, które umożliwiają załatwianie spraw i uzyskanie rzetelnej informacji w jednym miejscu, poprzez wiele kanałów dostępowych, również takich działających 24 godziny przez 7 dni w tygodniu, takich jak chatbot, voicebot, call center;
- 3) optymalnego opracowania opisu przedmiotu zamówienia i specyfikacji istotnych warunków zamówienia, w sposób odpowiadający potrzebom Urzędu Miasta Kielce i aktualnym standardom rynkowym.

Zamawiający, w dniu 20 lutego 2024 upublicznił informację o wstępnych konsultacjach rynkowych, poprzez publikację ogłoszenia na stronie internetowej BIP Urzędu Miasta w Kielcach. Zamawiający w dniu 23 lutego 2024 r., za pośrednictwem poczty elektronicznej, skierował również informację do Wykonawcy, który wcześniej zgłaszał się z podobną ofertą do Miasta Kielce tj. Intergraph Polska. Termin składania zgłoszeń został określony na 25 lutego 2024 do godz. 24:00

Link do ogłoszenia:

<https://bipum.kielce.eu/urząd-miasta-kielce/ogloszenia-obwieszczenia/pozostale-ogloszenia-obwieszczenia/ogloszenie-o-wstepnych-konsultacjach-rynkowych.html>

Wraz z ogłoszeniem Zamawiający na ww. stronie internetowej umieścił również *Regulamin Wstępnych konsultacji rynkowych* wraz ze *Zgłoszeniem do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych* znak: OK- V.042.1.2024.

Czas przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych został przedłużony do 30 kwietnia 2024.

IV. PODMIOTY, KTÓRE ZŁOŻYŁY ZGŁOSZENIE DO UDZIAŁU WE WSTĘPNYCH KONSULTACJACH RYNKOWYCH

W przewidzianym terminie, do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych, wpłynęły zgłoszenia od:

1. Globitel sp. z o.o., ul. Łąkowa 3/5, 90-562 Łódź - 22.02.2024 r.
2. Altar sp. z o.o., ul. Różana 5, 25-729 Kielce - 23.02. 2024 r.
3. Intergraph Polska Sp. z o.o., ul. Stawki 40, 01-040 Warszawa - 23.02.2024 r.
4. Wrocławski Instytut Zastosowań Informacji Przestrzennej i Sztucznej Inteligencji sp. z o.o., ul. C.K. Norwida 9/2, 50-374 Wrocław – 04.03.2024 r.
5. Sprint S.A., ul. Budowlanych 64E, 80-298 Gdańsk 24.04.2024 r.

W kolejnych dniach, zgodnie z Regulaminem, zostały wysłane w formie maila poszczególne zaproszenia do Uczestników spełniających kryteria.

V. TERMINY I FORMA PRZEPROWADZENIA PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

TERMIN	PODMIOT	FORMA SPOTKANIA
12.03.2024	Altar sp. z o.o.	stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego przy ul. Strycharskiej 6
12.03.2024 cz. I 20.03.2024 cz. II 18.04.2024 cz. III	GLOBITEL sp. z o.o.	hybrydowo tj. spotkanie odbyło się w siedzibie Zamawiającego przy ul. Strycharskiej 6 w Kielcach i na spotkaniu część przedstawicieli firmy prezentowało rozwiązanie w formie online. Część II i III w formie zdalnej (online).
13.03.2024	Wrocławski Instytut Zastosowań Informatyki i Sztucznej Inteligencji sp. z o.o.	zdalnie (online)
20.03.2024	Intergraph Polska sp. z o.o.	zdalnie (online)
25.04.2024	Sprint S.A.	zdalnie (online)

VI. PRZEBIEG WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

Wstępne Konsultacje Rynkowe przebiegały w formie indywidualnych spotkań z Uczestnikami, na których Zamawiający powiadomił Wykonawców, że zamówienie będzie realizowane z Rządowego Programu Funduszu Polski Ład oraz przedstawił zasady obowiązujące przy realizacji zamówienia z tegoż projektu. Wyjaśnił również, że WKR dotyczy części postępowania dotyczącej powstania Miejskiego Centrum Kontakt.

Zamawiający poinformował o oczekiwaniach dotyczących przedstawienia funkcjonowania centrum kontaktu, wyposażenia i oprogramowania oraz możliwości integracji z obecnymi systemami funkcjonującymi w urzędzie miasta oraz sieciami telekomunikacyjnymi. Zamawiający wskazał również wymagania dotyczące przyszłego zamówienia, tj.:

- maksymalny termin realizacji do 31.01.2026 r.
- konieczność ogłoszenia jednego zamówienia na wszystkie części postępowania.

W trakcie prowadzonego spotkania z **Altar sp. z o.o.** firma przedstawiła oprogramowanie do obsługi Contact Center, w szczególności przedstawione zostały funkcje z obszarów:

- obsługa głosowa IVR,
- panel pracy Agenta,
- obsługa połączeń przychodzących i wychodzących,
- obsługa różnych kanałów komunikacyjnych,
- panel Supervizora
- możliwości konfiguracyjne dla Administratora systemu,
- raportowanie, rejestrowanie połączeń,
- możliwości integracji.

Podczas spotkań z **GLOBITEL sp. z o.o.** firma zaprezentowała dwa oprogramowania do obsługi Contact Center: firmy Genesis – swojego partnera z zakresie rozwiązań CC oraz autorskie rozwiązanie Contactis.

W szczególności przedstawione zostały obszary:

- modele licencyjne,
- obsługa głosowa IVR,
- panel pracy Agenta,
- obsługa połączeń przychodzących i wychodzących,
- obsługa różnych kanałów komunikacyjnych,

- panel Supervizora,
- możliwości konfiguracyjne dla Administratora systemu,
- raportowanie, rejestrowanie połączeń,
- możliwości integracji,
- zaprezentowano realizacje w zakresie adaptacji contact center.

Podczas spotkania z **Wrocławski Instytut Zastosowań Informacji Przestrzennej i Sztucznej Inteligencji sp. z o.o.** firma zaprezentowała chatboota wykorzystującego model językowy AI do kontaktu z klientem w sposób automatyczny poprzez strony internetowe oraz zaprezentowała przykłady wdrożeń w polskich miastach. Firma nie przedstawiła rozwiązań w zakresie oprogramowania Contact Center.

W trakcie prowadzonego spotkania z **Intergraph Polska sp. z o.o.** firma przedstawiła oprogramowanie systemu dyspozytorskiego firmy Hexagon Safety. W szczególności przedstawione zostały funkcje:

- platforma zgłoszeń interwencyjnych,
- obsługa programu przez dyspozytora,
- bezpośrednie połączenie z systemami przestrzennymi,
- możliwości integracji ze służbami (np. Strażą Miejską).

Firma nie przedstawiła rozwiązań w zakresie oprogramowania Contact Center.

W trakcie prowadzonego spotkania ze **Sprint S.A.** firma przedstawiła oprogramowanie do obsługi Contact Center (SCC). W szczególności przedstawione zostały funkcje z obszarów:

- obsługa głosowa IVR,
- panel pracy Agenta,
- obsługa połączeń przychodzących i wychodzących,
- obsługa różnych kanałów komunikacyjnych,
- panel Supervizora,
- możliwości konfiguracyjne dla Administratora systemu,
- raportowanie, rejestrowanie połączeń,
- możliwości integracji.

Przedstawiono bota do obsługi urzędu i jego funkcje.

Zamawiający w toku konsultacji nie udostępnił Wykonawcom żadnych dokumentów czy materiałów związanych z przedmiotem konsultacji.

VII. TERMIN ZAKOŃCZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

Zamawiający zakończył Wstępne Konsultacje Rynkowe w dniu 30 kwietnia 2024 r., zgodnie z terminem przewidzianym w Ogłoszeniu z dnia 13 lutego 2024 r. oraz przedłużeniem terminu Wstępnych Konsultacji Rynkowych do dnia 30 kwietnia 2024 r.

VIII. EFEKT WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

To, czy informacje uzyskane od Wykonawców w trakcie konsultacji będą miały wpływ na opis przedmiotu zamówienia lub specyfikację istotnych warunków zamówienia, znajdzie ostatecznie swoje odzwierciedlenie w opublikowanym dokumencie zamówienia publicznego.

Podczas WKR Zamawiający zapoznał się z różnego typu rozwiązaniami dotyczącymi systemów obsługi Contact Center, od podstawowych funkcji po bardzo zaawansowane, zakresami licencji oraz możliwościami wykorzystania integracji. Zamawiający skonfrontował swoje potrzeby z perspektywą realizacji przez funkcjonujące na rynku podmioty. Ostateczna treść opisu przedmiotu zamówienia

nie została wypracowana w chwili zakończenia WKR, z uwagi na wieloaspektowość i złożoność przedmiotu zamówienia. Niemniej, poruszone zagadnienia wskazały Zamawiającemu, jakie elementy powinny zostać rozstrzygnięte w celu sporządzenia precyzyjnego i prawidłowego opisu przedmiotu zamówienia oraz postanowień umowy.

Rozwiązania techniczne jakie Zamawiający powinien zastosować:

- usługa chmurowa dla oprogramowania CC, będzie bardziej korzystna ekonomicznie przy istniejącej infrastrukturze informatycznej w UM;
- wykorzystanie istniejącego systemu Ulepszamy Kielce jako dziennika zgłoszeń;
- określenie zakresu integracji z poszczególnymi systemami i udostępnienie API;
- z uwagi na charakter pracy, zwrócenie szczególnej uwagi na wyposażenie stanowiska, w szczególności krzesła oraz wysoką jakość słuchawek dla agentów.

Kwestie dotyczące przedmiotu zamówienia wymagające doprecyzowania przez Zamawiającego:

- konieczność przeprowadzenia szczegółowej inwentaryzacji miejsca powstania MCK;
- czas trwania i zakres asysty technicznej, gwarancji oraz koszty usługi maintenance;
- możliwość rozbudowy stanowiskowej, w tym konieczności doposażenia II linii wsparcia;
- możliwość zastosowania sztucznej inteligencji w planowanych rozwiązaniach.

Warunki udziału w postępowaniu, jakie powinien uwzględnić Zamawiający, zarówno w kwestii przedmiotu zamówienia jak i doświadczenia Wykonawcy w realizacji tego typu przedsięwzięć:

- posiadanie doświadczenia Wykonawcy;
- wymagania scenariuszy testowych funkcjonowania oprogramowania;
- przygotowanie koncepcji realizacji zamówienia;
- przygotowanie prezentacji koncepcji projektu aranżacji pomieszczenia.

Z WKR wynika konieczność objęcia zamówienia jednym postępowaniem całości realizacji powstania MCK, tj. adaptacji pomieszczeń, wyposażenia, zakupu odpowiedniego sprzętu i oprogramowania. Wykonawca, który zaprojektował pomieszczenia, ma pełne zrozumienie planu i celów realizowanego przedsięwzięcia, co w konsekwencji prowadzi do jego lepszej realizacji i efektywności, a w przypadku wystąpienia problemów - łatwiejszego ustalenia odpowiedzialności.

Wiele elementów centrum kontaktowego jest ze sobą wzajemnie powiązanych tzn. oprogramowanie wymaga określonego sprzętu do optymalnej pracy, a układ pomieszczeń wpływa na rozmieszczenie tego sprzętu i wyposażenia. W prawidłowym funkcjonowaniu CC ma znaczenie wykończenie pomieszczeń np. odpowiednimi dźwiękochłonnymi materiałami, zaprojektowanie stanowiska pracy agenta, a także sprzęt, którego będzie używał. Oprogramowanie CC musi być zintegrowane zarówno ze sprzętem, jak również innymi oprogramowaniami funkcjonującymi w urzędzie. Takie rozwiązanie gwarantuje efektywne wykorzystanie istniejących zasobów oraz to, że poszczególne elementy będą ze sobą kompatybilne. Ponadto zapewnia to optymalne zarządzanie tak wieloaspektowym projektem i koordynację między różnymi zespołami.

W ramach wstępnych konsultacji rynkowych Zamawiający nie przekazał Uczestnikom, które dane dotyczące przedmiotu konsultacji i zaproponowanych rozwiązań zostaną ostatecznie wykorzystane przez Zamawiającego.

IX. INFORMACJA NA TEMAT POTENCJALNEGO WPŁYWU KONSULTACJI NA OPIS PRZEDMIOTU, SPECYFIKACJĘ WARUNKÓW ZAMÓWIENIA ORAZ WARUNKI UMOWY, ŚRODKI JAKIE ZAMAWIAJĄCY PODJĄŁ W CELU ZAPOBIEŻENIA ZAKŁÓCENIU KONKURENCJI.

W celu zapobieżenia zakłóceniu konkurencji Zamawiający upublicznia powyższy protokół na stronie internetowej Zamawiającego w Biuletynie Informacji. Niniejszy protokół jest jawny i podlega upublicznieniu na stronie internetowej Zamawiającego.

ZAŁĄCZNIKI

1. Informacja o wstępnych konsultacjach rynkowych
2. Regulamin przeprowadzania wstępnych konsultacji rynkowych
3. Materiały przesłane przez Altar sp. z o.o.
4. Materiały przesłane przez Globitel sp. z o.o.
5. Materiały przesłane przez Wrocławski Instytut Zastosowań Informatyki i Sztucznej Inteligencji sp. z o.o.
6. Materiały przesłane przez Sprint S.A.

PREZYDENT MIASTA

Agata Wojda