**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**1. Przedmiot zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie analizy semantycznej interakcji pomiędzy Krajową Informacją Skarbową (KIS), a podatnikami celem zidentyfikowania najczęściej występujących zagadnień oraz określenia potencjału automatyzacji przez zastosowania rozwiązań sztucznej inteligencji (SI). Realizacja zamówienia zostanie zakończona raportem, wraz z przeniesieniem na Zamawiającego praw autorskich do tego raportu oraz innych utworów jeśli powstaną przy realizacji zamówienia.

**2. Opis przedmiotu zamówienia:**

Krajowa Informacja Skarbowa, której misją jest odpowiedzialne kształtowanie świadomości prawno-podatkowej i prawno-celnej społeczeństwa oraz wspieranie podatników i płatników w prawidłowym wypełnianiu obowiązków podatkowych i celnych, umożliwia klientom dostęp do konsultantów, którzy udzielają odpowiedzi na zadane pytania. Podatnicy mają możliwość skontaktowania się z konsultantami Krajowej Informacji Skarbowej za pomocą kanału głosowego (telefonu), maila lub webchatu. Krajowa Informacja Skarbowa udziela informacji w pełnym zakresie zagadnień podatkowych, jednak najwięcej zapytań otrzymywanych jest w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych, podatku od towaru i usług oraz podatku dochodowego od osób prawnych. Podstawowe dane na temat usług świadczonych dla podatników przez Krajową Informację Skarbową można znaleźć na stronie internetowej www.kis.gov.pl w zakładce Działalność/Raporty z działalności.

Jednym z wyzwań Krajowej Informacji Skarbowej jest zapewnienie odpowiedniej dostępności i jakości świadczonych usług, szczególnie w okresach nasilonego zapotrzebowania na wsparcie, np. w okresie składania rocznych zeznań podatkowych, czy też wprowadzania nowych regulacji prawnych. Aby sprostać tym wyzwaniom Krajowa Informacja Skarbowa podejmuje szereg działań aby spełnić oczekiwania podatników celem ułatwienia dostępu do informacji. Jednym z kierunków tych działań jest dążenie do wyodrębnienia najbardziej typowych zapytań, z którymi zwracają się klienci, aby odpowiedzi na nie udostępniać w przystępnej dla klientów formie, innej niż wymagająca bezpośredniej interakcji pomiędzy konsultantem i podatnikiem. Celem tych działań jest doprowadzenie do odciążenia konsultantów, a tym samym zwiększenia dostępności usługi w zakresie bardziej nietypowych zagadnień.

W związku z tym Krajowa Informacja Skarbowa poszukuje partnera biznesowego, który na podstawie udostępnionych danych przeprowadzi analizę zagadnień występujących w interakcjach, wyodrębni najczęściej występujące w nich tematy i zagadnienia oraz przeprowadzi analizę pod kątem potencjału automatyzacji procesu udzielania w ich zakresie odpowiedzi przez zastosowanie rozwiązań technologicznych i algorytmów sztucznej inteligencji.

Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do danych własnych, które mają podlegać analizie. Format i sposób przekazania danych zostanie uzgodniony z Wykonawcą.

Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość uczestniczenia w realizacji każdego z elementów wchodzących w skład usługi będącej przedmiotem zamówienia oraz każdorazowo, na prośbę Zamawiającego, poinformuje o stanie prac i wynikach realizowanych czynności w ramach przedmiotu zamówienia.

W trakcie realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:

1. Opracować i przedstawić do akceptacji Zamawiającego, w terminie 3 dni roboczych od podpisania Umowy, szczegółowy harmonogram realizacji zamówienia, w którym określi:
   1. Kamienie milowe i graniczne terminy wykonania poszczególnych etapów analizy;
   2. Zasoby niezbędne do zaangażowania po stronie Zamawiającego do wykonania poszczególnych zadań ujętych w harmonogramie;
   3. Propozycję formatu/wzorów raportów, które zostaną sporządzone jako efekt analizy;
2. Po akceptacji harmonogramu przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest:
   1. Przedstawić Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych, licząc po dniu następującym po akceptacji harmonogramu przez Zamawiającego:
      1. Zakres danych niezbędny dla przeprowadzenia analizy dla każdego kanału komunikacji;
      2. Wielkość niezbędnej próbki danych wymaganych do przeprowadzenia analizy dla każdego kanału komunikacji oraz formatu i sposobu ich przekazania;
      3. Metodykę analizy wraz ze stosowanymi algorytmami wykrywania struktur semantycznych, określając spodziewane wyniki i ich dokładność;
      4. Narzędzia, które Wykonawca zamierza zastosować dla przeprowadzenia analizy;
      5. Podejście do definiowania listy konkretnych pytań i tematów rozmów;
      6. Metodykę definiowania potencjału automatyzacji interakcji;
   2. Przeprowadzić analizę danych dla każdego kanału komunikacji;
   3. Przedstawić Zamawiającemu wyniki przeprowadzonej analizy zawierające oprócz danych wskazanych w pkt 2.1 również:
      1. Listę wytypowanych (najczęściej występujących) pytań i tematów rozmów dla każdego kanału komunikacji z podziałem na poszczególne podatki;
      2. Określenie wskaźnika procentowego interakcji, które zakwalifikowano do wyselekcjonowanych tematów oraz dynamikę zmian, śledzoną na podstawie porównań interakcji z różnych okresów;
      3. Niezbędny zakres i rozmiar tematyczny semantycznej bazy wiedzy, która będzie podstawą początkowej implementacji automatyzacji interakcji;
      4. Propozycję rozwiązań z zakresu sztucznej inteligencji możliwych do zastosowania dla automatyzacji procesu udzielania odpowiedzi;
   4. Opracować i przedstawić Zamawiającemu raport końcowy z przeprowadzonej analizy zawierający co najmniej:
      1. Opis i wielkość próbki danych poddanych analizie dla każdego kanału komunikacji, wskaźnik procentowego interakcji, które zakwalifikowano do wyselekcjonowanych tematów oraz dynamikę zmian, śledzoną na podstawie porównań interakcji z różnych okresów;
      2. Opis metodyk zastosowanych do analizy danych oraz definiowania potencjału automatyzacji interakcji;
      3. Opis narzędzi wykorzystanych do przeprowadzenia analizy;
      4. Opis podejścia do definiowania listy konkretnych pytań i tematów rozmów;
      5. Wyniki analizy i ich omówienie;
      6. Listę wytypowanych (najczęściej występujących) pytań i tematów rozmów dla każdego kanału komunikacji z podziałem na poszczególne podatki (jako załącznik do raportu);
      7. Wnioski z analizy i rekomendacje obejmujące co najmniej:
         1. Niezbędny zakres i rozmiar tematyczny semantycznej bazy wiedzy, która będzie podstawą początkowej implementacji automatyzacji interakcji;
         2. Propozycję i opis rozwiązań z zakresu sztucznej inteligencji możliwych do zastosowania dla automatyzacji procesu udzielania odpowiedzi;
   5. Opracować i przedstawić Zamawiającemu prezentację wyników przeprowadzonej analizy;
   6. Przedstawiony przez Wykonawcę raport i prezentacja muszą być opracowane pod względem graficznym i językowym, w sposób umożliwiający ich przedstawienie odbiorcy wewnętrznemu i zewnętrznemu, w szczególności poprzez:

* zastosowanie poprawnej polszczyzny i zasad języka polskiego
* przygotowanie profesjonalnej szaty graficznej raportu
* zaprezentowanie treści w sposób spójny i logiczny
* opracowanie edytorskie i korektorskie
  1. Przedstawiony przez Wykonawcę raport końcowy zgłoszony do odbioru poddany weryfikacji przez Zamawiającego, według następujących kryteriów:
     1. zawartość merytoryczna – treść raportu końcowego powinna zawierać informacje istotne, niosące treść adekwatną do zakresu dokumentu;
     2. zakres – treść raportu winna obejmować uzgodniony zakres prac, wszystkie kwestie mieszczące się w uzgodnionym zakresie muszą zostać zawarte w dokumencie;
     3. klarowność – raport powinien być tak napisany, by czytelnik był w stanie zrozumieć jego treść bez potrzeby zasięgania wyjaśnień u autora, szczególnie istotna jest struktura oraz czytelność wyników analiz, w określonych przypadkach dokument winien zawierać słowniczek używanych terminów lub inne materiały pomocnicze;
     4. precyzja – specyfikacje, opisy czy uwagi zawarte w dokumencie winny być poprawne, jednoznaczne i kompletne;
  2. Zamawiający może zgłosić uwagi do raportu końcowego w terminie 7 dni roboczych (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy) od dnia otrzymania dokumentu. Uwagi zostaną przekazane w formie elektronicznej na adres email wskazany przez Wykonawcę;
  3. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić przesłane uwagi lub przedłożyć Zamawiającemu stosowne wyjaśnienia, w terminie 4 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag. W przypadku nie uwzględnienia uwag bądź nie złożenia wyjaśnień przez Wykonawcę w terminie określonym powyżej, Zamawiający może odstąpić od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.