



Ikt.szám: 7/ 518-1 /2025

AJÁNLATKÉRÉS

Tisztelt Ajánlattevő!

Budakalász Város Önkormányzata, mint Ajánlatkérő nyílt beszerzési eljárást indít „Weboldalba integrálható önkormányzati nyilvános chatbot kialakítás” tárgyában.

1. Ajánlatkérő és kapcsolattartójának neve, címe és elérhetősége:

Ajánlatkérő:

Budakalász Város Önkormányzata
Képviseli: Forián-Szabó Gergely, polgármester
2011 Budakalász Petőfi tér 1.
Telefon: +36 26 340 266

Kapcsolattartó:

Nád Lilla
irodavezető, Városfejlesztési Iroda
2011 Budakalász Petőfi tér 1.
Telefon: +36 26 340 266 / +36 70 1988730
E-mail: beszerzes@budakalasz.hu

2. Beszerzés tárgya, mennyisége

Weboldalba integrálható önkormányzati nyilvános chatbot kialakítás

Az elvégzendő feladat

Budakalász Város Önkormányzata az állampolgárok információhoz való hozzájutásának megkönnyítésére, az ügyfélszolgálati munka támogatására a www.budakalasz.hu weboldalba integrálható chatbot fejlesztését és üzemeltetését tartja szükségesnek.

A chatbot elsődleges célja, hogy a polgárok számára a nap 24 órájában, pontos és könnyen hozzáférhető információkat biztosítson az önkormányzati szolgáltatásokról, rendeletekről, eljárásokról és közleményekről.

A chatbot-ot visszakereséses generatív MI technológiával kell készülnön, amely biztosítja, hogy a chatbot válaszai ne általános ismereteken, hanem az önkormányzat által biztosított, specifikus tudásbázison alapuljanak. Ez megakadályozza a téves információk közlését, és biztosítja, hogy minden válasz hivatalos, naprakész forrásból származzon.

Általános előírások

A beszerezni kívánt chatbot használhat publikus felhőben futó nagynyelvi modelleket, képesnek kell lennie önkormányzati kontextusban, magyar és további nyelveken (legalább angol, német, lengyel, orosz) magázódó, formális stílusban válaszolni. A chatbotnak képesnek kell lennie magyar nyelvű bemeneti adatokból idegen nyelvű válaszádra is, és idegennyelvi adatokból magyar nyelvű választ is adni. A minimálisan támogatandó input formátumok: weboldal URL-ek és linkjeinek automatikus és időzített rendszerességű böngészése, sitemap feltöltésének lehetősége, TXT, PDF, DOCX formátumú adatok betöltése.



2011 Budakalász, Petőfi tér 1.
telefon: +36 26 340-266
e-mail: info@budakalasz.hu
www.budakalasz.hu

A chatbot-ot HTML/JavaScript kód segítségével a meglévő önkormányzati weboldalhoz kell tudni integrálni a jelenlegi önkormányzati weboldal ezen túlmutató megváltoztatása nélkül.

Részletes előírások

A chatbot-nak támogatnia kell az alábbi funkciókat.

Többféle formátumú dokumentumbevitel: melyet menedzselt szolgáltatásként (a szolgáltató által beállított és feltöltött) és önkiszolgáló felületen (az önkormányzat által feltöltött módon) is biztosítani szükséges. A rendszernek képesnek kell lennie arra, hogy az önkormányzatok által általánosan használt különböző fájl típusokból hozza létre tudásbázisát.

- PDF (pl. úrlapok és hivatalos közlemények)
- DOCX / ODT (belső dokumentumok, GYIK dokumentumok, eljárásleírások, jogszabályok)
- TXT / CSV (egyszerű adatsorok vagy manuálisan előkészített Q&A)

Weboldal automatikus feltérképezése (crawling): A rendszernek képesnek kell lennie az önkormányzat hivatalos weboldalának gépi beolvasására és időszakos újraindexelésére, hogy naprakészen tartsa a hírekre, eseményekre és közleményekre vonatkozó információkat. A rendszernek támogatnia kell az XML alapú sitemap állományok kezelését, és a benne található link-ek automatikus feltérképezését.

Manuális kérdés-válasz bevitel: A rendszernek egyszerű felületet kell biztosítani az adminisztrátorok vagy a menedzselt szolgáltató számára, ahol manuálisan adhatnak hozzá, szerkeszthetnek és törölhetnek konkrét kérdés-válasz párokat. Ez a téves kérdések javítására szolgál és a sürgős információk közzétételét támogatja.

Adatszinkronizáció: Egy mechanizmus (automatizált vagy manuálisan indítható) a tudásbázis "frissítésére". Amikor egy új rendeletet töltenek fel, a botnak 24 órán belül képesnek kell lennie azt indexelni, hogy naprakész információkat nyújthasson.

Magas szintű magyar nyelvi támogatás: Az AI modellnek rendkívül precíz megértési és generálási képességgel kell rendelkeznie a magyar nyelv terén, beleértve a komplex nyelvtan, az agglutináció és az ékezetek helyes kezelése, a kérdések mögötti *szándék* megértése, még akkor is, ha köznyelven fogalmazzák meg, és az udvarias, formális magyar nyelven történő válaszgenerálás (önözés), amely illik egy kormányzati szervhez.

RAG visszakeresési alapfunkció: A chatbot nem találhat ki válaszokat (nem "hallucinálhat"), minden válasznak közvetlenül a tudásbázisban található információon kell alapulnia. A közbizalom építése érdekében a chatbotnak a kritikus információk esetében *meg kell jelölnie* a forrást vagy meg kell adnia a további információk hozzáférési lehetőségét. A chatbotnak egyértelmű, előre meghatározott válasszal kell rendelkeznie arra az esetre, ha nem talál választ a tudásbázisában és nem kísérelheti meg a találgatást. Amikor a felhasználó élő ügyintézőt kér, a chatbotnak egyértelmű, közvetlen elérhetőségi adatokat (telefonszám, e-mail cím, vagy link az élő chat rendszerhez, ha van ilyen) kell biztosítania az illetékes önkormányzati osztályhoz. A RAG funkciónak minimálisan 35 MB-nyi indexált adatállomány mennyiséget be kell tudni fogadnia.



2011 Budakalász, Petőfi tér 1.
telefon: +36 26 340-266
e-mail: info@budakalasz.hu
www.budakalasz.hu

Weboldalba ágyazható widget funkció: Az elsődleges hozzáférési pontnak egy egyszerű, kis erőforrásigényű chat widgetnek kell lennie, amelyet könnyen be lehet ágyazni az önkormányzat hivatalos weboldalába(kba). A chatbot használata nem jelenthet többlet terhelést a weboldalon, azt külön infrastruktúrán kell üzemeltetni.

Testreszabható megjelenés: a chat robotnak támogatnia kell az egyedi widget logo és chat avatar ikonokat, egyedi beköszönő, fejléc és lábléc üzenetet, valamint egyedi színkódot, mely az önkormányzat honlapjához igazodik. Megrendelői jóváhagyás szükséges a koncepcióhoz.

Akadálymentesítés: A chat widgetnek akadálymentesnek és kompatibilisnek kell lennie a WCAG 2.1 AA szinttel, megfelelően a 2018. évi LXXV. törvény és az MSZ EN 301 549:2021 szabvány előírásainak.

Mobil reszponzivitás: A widgetnek működőképesnek és könnyen használhatónak kell lennie minden elterjedt mobilkészítők képernyőméretén.

Személyes és érzékeny adatok kezelésének kerülése: A rendszert kifejezetten úgy kell programozni, hogy *ne kérjen be*, és hártson el minden személyazonosításra alkalmas adatot, mint például személyi igazolványszám, TAJ-szám vagy pénzügyi adatok. A felhasználókat a hivatalos, biztonságos "e-ügyintézés" portálra kell irányítani minden olyan tranzakció esetében, amely személyes adatokat érint.

Menedzselte szolgáltatás: Ajánlattevőnek vállalnia kell a rendszer beüzemelését és folyamatos üzemeltetését minimálisan havi 1 alkalmas frissítéssel.

3. Ajánlattevő lehet

Ajánlattevő lehet bármely természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, vagy ilyen személyek vagy szervezetek csoportja, aki, illetve amely a piacon tárgyi szolgáltatás nyújtását kínálja.

4. Alkalmassági követelmény

4.1. Gazdasági és pénzügyi alkalmassági követelmény

P/1 Alkalmatlan az ajánlattevő amennyiben **lejárt határidejű köztartozása van.**

Igazolás módja: KOMA igazolás vagy 30 napnál nem régebbi „nullás adóigazolás”.

4.2 Műszaki és szakmai alkalmassági követelmény

M/1 Alkalmatlan az ajánlattevő, ha nem rendelkezik az ajánlatkérés közzétételének napjától visszafelé számított 36 hónapban, **legalább 1 db weboldalba integrálható nyilvános chatbot referenciájával.**



2011 Budakalász, Petőfi tér 1.
telefon: +36 26 340-266
e-mail: info@budakalasz.hu
www.budakalasz.hu

Igazolás módja: Ajánlattevőnek kell a referenciát biztosítani, nem vehet igénybe kapacitásnyújtó szervezetet. Ajánlattevő cégszerűen aláírt referencia nyilatkozata vagy referencia igazolás. A referencia nyilatkozat helyettesíthető referencia igazolással, azzal, hogy minden a nyilatkozatban kért információt tartalmaznia szükséges.

5. **Szerződés típusa, időtartama:**

Határozott idejű vállalkozási szerződés. A szerződés határozott időtartamának lejártával a vállalkozó által létrehozott fejlesztés tulajdonjoga nem száll át a Megrendelő önkormányzatra.

6. **Teljesítési határidő:**

Szoftver fejlesztése és tisztelése: a szerződés aláírásától számított 10 munkanap.

Szoftver üzemeltetése: A tesztüzem készrejelentésétől számítottan 2026. december 31-ig.

7. **Teljesítés helye:**

Budakalászi Polgármesteri Hivatal, 2011 Budakalász Petőfi tér 1.

8. **Az ellenszolgáltatás teljesítésének feltételei:**

Az ajánlattétel, a szerződés és a kifizetések pénzneme HUF. A szerződés pénzügyi fedezetét Ajánlatkérő saját forrásból biztosítja. Ajánlatkérő előleget nem biztosít.

Kifizetés fejlesztés és tesztüzem esetében:

Egyszeri, a tesztüzemet lezárultával, készrejelentést követően, megrendelő által kiadott teljesítésigazolás alapján, 30 nappal történik az ellenszolgáltatás kifizetése, átutalással.

Kifizetés gyakorisága üzemeltetés esetében:

Havonta, tárgyhónapot követően, megrendelő által kiadott teljesítésigazolás alapján, 30 nappal történik az ellenszolgáltatás kifizetése, átutalással.

Amennyiben a teljesítési idő tört hónap, úgy a havi díj időarányosan kerül kifizetésre.

9. **Értékelési szempont:**

Az értékelési szempont megnevezése: az ajánlatok értékelési szempontja az összességében a legjobb ajánlat, az alábbiak szerint:

Értékelési szempontok:

- | | |
|---|----------------|
| 1. Szoftver fejlesztés és tesztelés díja bruttó Ft: | súlyszám - 60% |
| 2. Szoftver üzemeltetésének havi díja bruttó Ft: | súlyszám - 40% |



Az ajánlatok részszerpontok szerinti tartalmi elemeinek értékelése során adható pontszám alsó és felső határa: 0-100 pont.

Ajánlatkérő felhívja T. Ajánlattevők figyelmét, hogy az **árszerpontok** vonatkozásában az értékelés képlete (fordított arányosítás):

$$P = (A \text{ legjobb} / A \text{ vizsgált}) \times (P \text{ max} - P \text{ min}) + P \text{ min}$$

ahol:

P: a vizsgált ajánlati elem adott szerpontra vonatkozó pontszáma

P max: a pontskála felső határa P min: a pontskála alsó határa

A legjobb: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme (legalacsonyabb érték) A vizsgált: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme.

A pontozás két tizedes jegyre kerekítve történik.

Az **ajánlati ár minden alszerpontja** vonatkozásában a negatív szám megajánlása esetén az ajánlat érvénytelen. **Az ajánlat csak Ft-ban adható meg.** Más mértékegységben megadott ajánlat érvénytelen, akkor is, ha az bármilyen módon átszámítható.

Az összes pontszám meghatározása: Az egyes részszerpontokra adott pontszámok ezt követően az adott részszerponthoz tartozó súlyszámmal felszorozásra, majd valamennyi részszerpontra kiterjedően összeadásra kerülnek. Az ajánlatonként így összegzett pontszámok kerülnek összevetésre.

Amennyiben a pontozás során tört szám keletkezik, úgy azt az Ajánlatkérő kettő tizedes jegyig veszi figyelembe további kerekítés nélkül.

10. Ajánlattételi határidő: 2025. december 5. péntek 12:00 óra

11. Az ajánlat benyújtásának módja:

- a) Ajánlatkérő teljes egészében elektronikus úton folytatja le az eljárást, ezért a beszerzési eljárásban az árajánlatkérés megküldése, az ajánlatok benyújtása és valamennyi eljárási cselekmény, beleértve az ajánlatok elbírálásáról készített ismertető megküldését is elektronikus formában, e-mail útján történik.
- b) Az ajánlatot az aláírásra jogosult személy által aláírva, nem szerkeszthető formában (.pdf formátumban), elektronikusan kérjük benyújtani a beszerzes@budakalasz.hu elektronikus címre.
- c) Az ajánlatot Ajánlattevőnek az árajánlatkérésben és mellékleteiben meghatározott tartalmi és formai követelményeknek megfelelően kell elkészítenie és benyújtania.



12. Az ajánlat tartalmi követelményei:

Megnevezés	Benyújtás formátum
Ajánlati adatlap <i>1. számú melléklet</i> Az ajánlati adatlap nem hiánypótolható, érvénytelenséget vonz maga után.	PDF formátumban csatolandó
Ajánlattevői nyilatkozat <i>2. számú melléklet</i>	PDF formátumban csatolandó
Nyilatkozat alvállalkozó igénybevételéről (amennyiben releváns) <i>3. számú melléklet</i>	PDF formátumban csatolandó
Referencia nyilatkozat <i>4. számú melléklet</i> A referencia nyilatkozat helyettesíthető referencia igazolással, azzal, hogy minden a nyilatkozatban kért információt tartalmaznia szükséges.	PDF formátumban csatolandó
Aláírási minta egyéni vállalkozó esetében (amennyiben releváns) <i>5. számú melléklet</i>	PDF formátumban csatolandó
Aláírási címpéldány (gazdaság társaság esetén) 90 napnál nem régebbi	PDF formátumban csatolandó
Pályázó tevékenységének rövid szakmai bemutatása	PDF formátumban csatolandó
KOMA igazolás vagy 30 napnál nem régebbi „nullás adóigazolás”	PDF formátumban csatolandó

13. Általános előírások:

- Az Ajánlatkérő javasolja az Ajánlattevőknek, hogy saját maguk, saját felelősségükre szerezzenek be minden olyan információt, amely az ajánlatok elkészítéséhez és a szerződés megkötéséhez szükségesek lehetnek. Árképzés: Az ajánlat elkészítésével, illetve benyújtásával kapcsolatban felmerülő összes költség az Ajánlattevőt terheli. Az ajánlati árnak tartalmaznia kell a szerződés időtartama alatti árváltozásból eredő kockázatot és hasznot is.
- Ajánlatkérő tájékoztatja Ajánlattevőket, hogy jelen kiírás mellékletét képező nyilatkozatminták ajánlott minták, azok értelemszerűen módosíthatóak, azzal, hogy minden a mintában szereplő tartalomnak szerepelni kell benne.
- Ajánlatkérő lehetőséget ad hiánypótlására, azzal a kitételrel, hogy az ajánlati adatlap nem hiánypótolható, amennyiben ajánlattevő hiányosan tölti ki, az az ajánlat érvénytelenségét vonja maga után.
- Ajánlati kötöttség időtartama: az ajánlattételi határidő lejártától számított 30 nap.
- Az ajánlatkérő felhívja az ajánlattevők figyelmét, hogy fenntartja magának a jogot, hogy a jelen ajánlatkérést eredménytelennek minősítse, illetve a legkedvezőbb ajánlatot benyújtó ajánlattevővel szemben Ptk 6:74 § (2) bekezdése alapján részéről szerződéskötési kötelezettséget nem keletkeztet.
- Ajánlatkérő eredményt az ajánlatok benyújtását követő 30 napon belül hirdet. Az eredményhirdetés módjáról Ajánlattevők írásban kapnak tájékoztatást. A szerződéskötés pontos időpontjáról és körülményeiről az ajánlatkérő a nyertes ajánlattevőt értesíti. Az Ajánlatkérő az eljárás nyertesének visszalépése esetén jogosult a második legkedvezőbb ajánlatot tevőnek minősített Ajánlattevővel szerződést kötni, amennyiben eljárást lezáró döntésében megjelölte.



2011 Budakalász, Petöfi tér 1.
telefon: +36 26 340-266
e-mail: info@budakalasz.hu
www.budakalasz.hu

g) Érvénytelen az ajánlat, amennyiben

- ajánlattevő elmulasztja az előírt információk és dokumentumok benyújtását a kitűzött határidőkre
- ajánlattevő olyan ajánlatot nyújt be, amely formai vagy tartalmi szempontból nem felel meg az ajánlatkérésben megadott minden követelménynek
- ajánlattevő a kizáró okok hatálya alatt áll.

h) Eredménytelen az eljárás, amennyiben

- kizárólag érvénytelen ajánlatok érkeztek,
- az eljárásban benyújtott minden ajánlat tekintetében lejárt az ajánlati kötöttség és egyetlen ajánlattevő sem tartja fenn ajánlatát.

14. Az Ajánlatkérés közzétételének napja: 2025. november 24.

Tisztelettel:


Forián-Szabó Gergely
polgármester 



Mellékletek:

Benyújtandó formanyomtatványok

