



Zastępca Prezydenta Miasta Szczecin

Michał Przepiera

pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin
tel. + 4891 43 51 100, fax +4891 43 30 806
mprzepiera@um.szczecin.pl • www.szczecin.eu

**Szanowny Pan
Przemysław Słowik
Radny Miasta Szczecin**

Znak sprawy: WZP-I.0003.2.2026.Psz

Dotyczy: Interpelacja nr 1721

W nawiązaniu do interpelacji dotyczącej wdrożenia projektu pilotażowego pn. „Contact Center v1” w Urzędzie Miasta Szczecin, poniżej zamieszczam odpowiedzi na postawione pytania:

1. Środowisko AI umożliwia wykorzystywanie różnych modeli dostawców LLM (Large Language Model). Do tego celu zostały dostosowane elementy systemu (języki programowania, frameworki, systemy baz danych, biblioteki front-end i back-end oraz aplikacje połączone za pośrednictwem interfejsów API). W okresie testów wykorzystywane będą modele firm Google oraz Open AI ale w każdej chwili mogą one zostać zastąpione innymi rozwiązaniami np. Bielik, PLLuM lub inne.
2. System „Contact Center v1” w ramach pierwszego etapu wdrożenia, jest testowany wewnętrznie przez Wykonawcę oraz pracowników Urzędu Miasta Szczecin. Na obecnym etapie nie założono średniej miesięcznej liczby zapytań. Dokładna liczba zapytań zostanie określona po zakończeniu fazy benchmarkowania wydajnościowego zbudowanej infrastruktury. Obecny etap 1 służy m. in. do zebrania danych pozwalających na rzetelne prognozowanie ruchu przed udostępnieniem bota mieszkańcom.
3. Szczegółowe koszty utrzymania i eksploatacji systemu chatbota AI po jego wdrożeniu zostaną oszacowane podczas testowania z udziałem mieszkańców. Na koszty utrzymania składa się m.in. wykorzystana liczba tokenów, która jest zależna od liczby interesantów oraz liczby i stopnia skomplikowania zadanych pytań. Należy podkreślić, że wdrażana architektura pozwala limitować poziom wykorzystania tokenów a tym samym dostosować dostępność lub szybkość chatbota do założonego budżetu. Jednym z celów wewnętrznych testów jest taka konfiguracja chatbota aby udzielał najlepszych merytorycznie odpowiedzi przy możliwie najtańszym koszcie utrzymania.
4. Mając na uwadze dbałość o bezpieczeństwo danych oraz stabilność systemów informatycznych Miasta, nie jest możliwe udostępnienie pełnej treści wspomnianego załącznika z następujących powodów:
 - bezpieczeństwo teleinformatyczne i ochrona infrastruktury - upublicznienie tych danych mogłoby ułatwić próby nieuprawnionego dostępu do zasobów Urzędu.

- faza testów - projekt jest w trakcie testów wewnętrznych, których celem jest wypracowanie ostatecznego charakteru i zakresu wiedzy chatbota. Parametry techniczne i wydajnościowe zawarte w specyfikacji mogą ulec zmianie po zakończeniu benchmarkingu kosztowego i jakościowego. Publikacja dokumentacji na tym etapie mogłaby wprowadzać w błąd co do docelowego kształtu usługi planowanej na 2026 rok.
 - ochrona danych osobowych: dokumentacja projektowa i powiązane z nią wykazy zawierają imiona, nazwiska oraz bezpośrednie dane kontaktowe członków zespołów projektowych zarówno po stronie Urzędu, jak i wykonawcy.
5. Tak, przewidywane są dalsze integracje z innymi narzędziami, prowadzona jest analiza danych, które można będzie udostępnić w bezpieczny sposób.

Strategia Miasta dotycząca wykorzystania technologii AI wykracza poza wdrożenie chatbota i zostanie zaprezentowana w I kwartale 2026.

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA
Michał Przepiera

