

## 545740-2026 - Competition

Czechia – Software package and information systems – Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

OJ S 150/2026 06/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Supplies

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Intelligent Connections s.r.o.

Email: [info@intcon.cz](mailto:info@intcon.cz)

Legal type of the buyer: Organisation awarding a contract subsidised by a contracting authority

Activity of the contracting authority: General public services

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Title: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Description: Předmětem veřejné zakázky je dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra. Cílem je zavedení nového vnitropodnikového informačního systému zahrnujícího CRM, cloudovou platformu kontaktního centra, hlasovou analytiku, AI-driven reporting, integrační a middleware vrstvu a bezpečnostní opatření v rozsahu dle Přílohy č. 4 ZD – Funkční požadavky a specifikace.

Procedure identifier: 1f52002e-a298-419c-9467-cd928bfa8646

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

##### 2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

Country: Czechia

Additional information: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

##### 2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 9 800 000,00 CZK

##### 2.1.4. General information

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

Applicable cross-border law: Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

##### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Title: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Description: Předmětem veřejné zakázky je dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra. Cílem je zavedení nového vnitropodnikového informačního systému zahrnujícího CRM, cloudovou platformu kontaktního centra, hlasovou analytiku, AI-driven reporting, integrační a middleware vrstvu a bezpečnostní opatření v rozsahu dle Přílohy č. 4 ZD – Funkční požadavky a specifikace.

Internal identifier: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

#### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

##### Options:

Description of the options: Zadavatel si ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku, která spočívá v posunutí (změně) termínu dokončení (předání) celého díla, stanoveného v této ZD a příloze č. 2 ZD – Návrh smlouvy, dojde-li ze strany dotační autority (Ministerstvo průmyslu a obchodu) ke změně termínu ukončení projektu (reg. č. CZ.01.01.02/01/24\_054/0007212), přičemž termín dokončení (předání) celého díla se posune o dobu reflektující případný posun ukončení projektu ze strany dotační autority.

#### 5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

Country: Czechia

Additional information: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

#### 5.1.3. Estimated duration

Start date: 30/09/2026

Duration end date: 31/12/2026

#### 5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 9 800 000,00 CZK

#### 5.1.6. General information

##### Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project fully or partially financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

#### 5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: Fulfilment of social objectives

Description: Zadavatel má zájem zadat veřejnou zakázku v souladu se zásadami odpovědného veřejného zadávání. Sociálně a environmentálně odpovědné veřejné zadávání kromě důrazu na čistě ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zakázky zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí.

Zadavatel od dodavatele vyžaduje, aby při plnění předmětu veřejné zakázky zajistil legální zaměstnávání, férové a důstojné pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce

pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu veřejné zakázky podílet. Vybraný dodavatel je povinen zajistit splnění tohoto požadavku zadavatele i u svých poddodavatelů. Aspekty společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek jsou zohledněny v textu obchodních podmínek.

Social objective promoted: Fair working conditions

#### 5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

#### 5.1.10. Award criteria

##### **Criterion:**

Type: Price

Name: Hodnocená cena v Kč bez DPH

Description: Nabídky budou v tomto kritériu hodnoceny podle výše Hodnocené ceny v Kč bez DPH, která bude stanovena jako součet cen na řádku A, B a C1 uvedených v tabulce č. 2 Přílohy č. 3 ZD – Rozpad plnění a ceny, tj. jako součet cen za dodávku SW, dodávku licencí a podporu SW (záruční doba) na 12 měsíců od předání celého díla. Hodnocení bude provedeno matematicky, přičemž nabídka obsahující nejnižší nabídkovou cenu obdrží 100 bodů násobeno váhou vyjádřenou desetinným číslem. Dalším nabídkám jsou přiřazeny body odpovídající výsledku jejich porovnání s nejvýhodnější nabídkou, na základě vzorce:  $100 * (\text{nejnižší cena} / \text{cena posuzované nabídky}) * \text{váha vyjádřená desetinným číslem}$  Pro účely hodnocení se u všech nabídek vychází z totožného rozsahu podpory SW (záruční doby) v minimálně požadované délce 12 měsíců tak, aby žádný dodavatel nebyl zvýhodněn ani znevýhodněn délkou nabídnuté podpory.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 70

##### **Criterion:**

Type: Quality

Name: Záruční doba

Description: Nabídky budou v tomto kritériu hodnoceny podle nejdelší záruční doby v měsících od dodání systému zadavateli (tímto se rozumí od podpisu předávacího protokolu), kdy součástí záruční doby je i zajištění provozní podpory. Nabídnutá záruční doba v měsících musí být v rozmezí 12 – 48 měsíců. Nabídka obsahující nejdelší záruční dobu obdrží 100 bodů násobeno váhou vyjádřenou desetinným číslem. Každá další hodnocená nabídka obdrží počet bodů takto:  $100 * (\text{záruční doba posuzované nabídky} / \text{nejdelší záruční doba}) * \text{váha vyjádřená desetinným číslem}$

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 20

##### **Criterion:**

Type: Quality

Name: Reakční doba

Description: Nabídky budou v tomto kritériu hodnoceny podle nejkratší reakční doby u kritické vady (vady kategorie A) v hodinách od písemného nahlášení vady/incidentu (Reakční dobou se rozumí účastníkem garantovaná doba pro zahájení řešení kritické vady (vady kategorie A) od okamžiku jejího písemného nahlášení zadavatelem, počítaná pouze v rámci sjednané doby podpory, tj. v pracovních dnech a ve stanovené provozní době). Vymezení kritické vady (kategorie A) i doby podpory je pro účely tohoto kritéria shodné s vymezením uvedeným v Příloze č. 4 ZD – Funkční požadavky a specifikace a v Příloze č. 2 ZD - Návrh smlouvy. Nabídnutá reakční doba v hodinách musí být v rozmezí 1 – 4 hodin. Nabídka obsahující nejkratší reakční dobu obdrží 100 bodů násobeno váhou vyjádřenou desetinným číslem.

Každá další hodnocená nabídka obdrží počet bodů takto: 100\* (nejkratší reakční doba / reakční doba posuzované nabídky) \* váha vyjádřená desetinným číslem  
Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)  
Award criterion number: 10

#### 5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

#### 5.1.12. Terms of procurement

##### Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Czech

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Zadavatel požaduje po dodavateli poskytnutí jistoty k zajištění plnění dodavatelových povinností vyplývajících z účasti v zadávacím řízení. Zadavatel stanovil jistotu ve výši 190 000 Kč (slovy: sto devadesát tisíc korun českých). Jistotu poskytne dodavatel formou složení peněžní částky na účet zadavatele (dále jen „peněžní jistota“) nebo formou bankovní záruky ve prospěch zadavatele nebo pojištění záruky ve prospěch zadavatele. Má-li být jistota poskytnuta formou peněžní jistoty, složí dodavatel peněžní jistotu na účet číslo: 1295013005/5500. Variabilním symbolem platby bude IČ dodavatele. Jistota musí být poskytnuta nejpozději do skončení lhůty pro podání nabídek. Je-li jistota poskytnuta formou bankovní záruky nebo pojištění záruky, je dodavatel povinen zajistit její platnost po celou dobu trvání zadávací lhůty. Zadavatel požaduje, aby dodavatel doklad o poskytnutí jistoty (u bankovní záruky nebo pojištění záruky originál nebo úředně ověřenou kopii záruční listiny, u peněžité jistoty čestné prohlášení dodavatele podepsané osobou oprávněnou jednat za dodavatele nebo výpis z účtu) přiložil jako součást své nabídky. Rozhodným prvkem pro posouzení, zda jistota byla řádně poskytnuta, je skutečnost, že peněžité jistota je připsána na účet zadavatele nebo, že originál nebo úředně ověřená kopie záruční listiny byla zadavateli ve stanovené lhůtě doručena, nikoliv tedy skutečnost, zda je či není v nabídce. Nedodržení tohoto požadavku bude důvodem k vyřazení nabídky. V případě, že dodavatel poskytne zadavateli peněžní jistotu, doloží ve své nabídce prohlášení dodavatele podepsané osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele, ve kterém dodavatel uvede platební symboly pro vrácení peněžní jistoty v následujícím členění: Platební symboly pro vrácení peněžní jistoty: Číslo účtu: ..... Kód banky:

..... Název banky: ..... Adresa pobočky: ..... Variabilní symbol: .....

Deadline for receipt of tenders: 07/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 90 Days

##### Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

#### 5.1.15. Techniques

##### Framework agreement:

No framework agreement

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

**5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Information about review deadlines: Podmínkou pro podání návrhu k ÚOHS je podání námitek k Zadavateli, které je nutné doručit do 15 dnů ode dne, kdy se stěžovatel dozvěděl o domnělém porušení zákona Zadavatelem, nejpozději však do uzavření smlouvy nebo do chvíle, kdy se soutěž o návrh považuje po výběru návrhu za ukončenou. Námitky proti úkonům oznamovaným v dokumentech, které je Zadavatel povinen podle zákona uveřejnit či odeslat stěžovateli, musí být doručeny Zadavateli do 15 dnů od jejich uveřejnění či doručení stěžovateli. Pokud je v zadávacím řízení stanovena lhůta pro podání žádostí o účast, musí být námitky proti podmínkám vztahujícím se ke kvalifikaci dodavatele doručeny Zadavateli nejpozději do skončení této lhůty. Pokud je v zadávacím řízení stanovena lhůta pro podání nabídek, musí být námitky proti zadávacím podmínkám doručeny Zadavateli nejpozději do skončení této lhůty. Námitky proti obsahu výzvy k podání nabídek v dynamickém nákupním systému nebo při zadávání veřejné zakázky na základě rámcové dohody musí být zadavateli doručeny nejpozději do konce lhůty pro podání nabídek. V soutěži o návrh musí být námitky proti soutěžním podmínkám doručeny nejpozději do konce lhůty pro podání návrhů. Zadavatel může v zadávací dokumentaci nebo soutěžních podmínkách stanovit, že námitky podle § 242 odst. 3 nebo 4 zákona lze podat nejpozději 72 hodin před skončením lhůt podle § 242 odst. 3 nebo 4 zákona. Námitky proti dobrovolnému oznámení o záměru uzavřít smlouvu podle § 212 odst. 2 zákona musí být doručeny Zadavateli do 30 dnů od uveřejnění tohoto oznámení. Zadavatel je povinen námitky vyřídit do 15 dnů. Návrh je nutné doručit ÚOHS i Zadavateli do 10 dnů ode dne, v němž stěžovatel obdržel rozhodnutí, kterým Zadavatel námitky odmítnul nebo do 25 dnů od odeslání námitek, pokud Zadavatel o námitkách nerozhodl. Po uzavření smlouvy na veřejnou zakázku či rámcové dohody lze podat pouze návrh na uložení zákazu plnění smlouvy, a to i bez předchozího podání námitek. Návrh na uložení zákazu plnění smlouvy doručí navrhovatel ÚOHS a ve stejnopisu Zadavateli do 30 dnů ode dne, kdy Zadavatel uveřejnil oznámení o uzavření smlouvy způsobem podle § 212 odst. 2 zákona s uvedením důvodu pro zadání veřejné zakázky bez uveřejnění oznámení o zahájení zadávacího řízení, předběžného oznámení nebo výzvy k podání nabídek ve zjednodušeném podlimitním řízení, nejpozději však do 6 měsíců od uzavření této smlouvy. Návrh na uložení zákazu plnění smlouvy podle § 254 odstavce 1 písm. d) zákona doručí navrhovatel ÚOHS a ve stejnopisu Zadavateli do 30 dnů ode dne, kdy Zadavatel uveřejnil oznámení o uzavření smlouvy na základě rámcové dohody podle § 137 zákona nebo oznámení o uzavření smlouvy v dynamickém nákupním systému podle § 142 zákona, nejpozději však do 6 měsíců od uzavření této smlouvy. Ve lhůtě pro doručení návrhu je navrhovatel povinen složit na účet ÚOHS kauci ve výši 1 % z nabídkové ceny navrhovatele za celou dobu plnění veřejné zakázky nebo za dobu prvních čtyř let plnění v případě smluv na dobu neurčitou, nejméně však ve výši 50 000 Kč, nejvýše ve výši 10 000 000 Kč. V případě, že navrhovatel nemůže stanovit celkovou nabídkovou cenu, je povinen složit kauci ve výši 100 000 Kč. V případě návrhu na uložení zákazu plnění smlouvy je navrhovatel povinen složit kauci ve výši 200 000 Kč. Jde-li o řízení o přezkoumání postupu pro zadávání koncesí, je navrhovatel povinen ve lhůtě pro doručení návrhu složit na účet ÚOHS kauci ve výši 1 % z předpokládané hodnoty koncese uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek nebo na profilu Zadavatele, nejméně však ve výši 50 000 Kč, nejvýše ve výši 10 000 000 Kč. V případě, že Zadavatel neuveřejní ve Věstníku

veřejných zakázek nebo na profilu Zadavatele předpokládanou hodnotu koncese, je navrhovatel povinen složit kauci ve výši 100 000 Kč. V případě návrhu na uložení zakazu plnění koncesní smlouvy je navrhovatel povinen složit kauci ve výši 200 000 Kč.  
Organisation providing more information on the review procedures: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Official name: ECONET SERVICES s.r.o.  
Registration number: 27428915  
Postal address: Budějovická 2056  
Town: Praha  
Postcode: 14000  
Country subdivision (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)  
Country: Czechia  
Email: [verejnezakazky@scities.cz](mailto:verejnezakazky@scities.cz)  
Telephone: +420 223000908

**Roles of this organisation:**

Procurement service provider

### 8.1. ORG-0002

Official name: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže  
Registration number: 65349423  
Postal address: třída Kpt. Jaroše 1926/7  
Town: Brno  
Postcode: 60200  
Country subdivision (NUTS): Jihomoravský kraj (CZ064)  
Country: Czechia  
Email: [posta@uohs.cz](mailto:posta@uohs.cz)  
Telephone: +420 542167111  
Internet address: <https://uohs.gov.cz>

**Roles of this organisation:**

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

### 8.1. ORG-0003

Official name: Intelligent Connections s.r.o.  
Registration number: 10810285  
Postal address: Dělnická 213/12  
Town: Praha - Holešovice  
Postcode: 17000  
Country subdivision (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)  
Country: Czechia  
Email: [info@intcon.cz](mailto:info@intcon.cz)  
Telephone: +420 226538501  
Buyer profile: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

**Roles of this organisation:**

Buyer

## Notice information

---

Notice identifier/version: 7d735df1-ff67-4699-8a19-1c28dea77737 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 04/08/2026 21:39:04 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Czech

Notice publication number: 545740-2026

OJ S issue number: 150/2026

Publication date: 06/08/2026