

545740-2026 - Gara

Cechia – Pacchetti software e sistemi di informazione – Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

OJ S 150/2026 06/08/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Intelligent Connections s.r.o.

E-mail: info@intcon.cz

Forma giuridica del committente: Organizzazione che aggiudica un appalto sovvenzionato da un'amministrazione aggiudicatrice

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 1f52002e-a298-419c-9467-cd928bfa8646

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

Paese: Cechia

Informazioni supplementari: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 9 800 000,00 CZK

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

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

Diritto transfrontaliero applicabile: Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

2.1.6. Motivi di esclusione

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Descrizione: 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.

Identificativo interno: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

Paese: Cechia

Informazioni supplementari: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 30/09/2026

Data di fine durata: 31/12/2026

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 9 800 000,00 CZK

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto finanziato in tutto o in parte con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Conseguimento di obiettivi sociali

Descrizione: 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.

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Condizioni di lavoro eque

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Hodnocená cena v Kč bez DPH

Descrizione: 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.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 70

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Záruční doba

Descrizione: 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: $100 * (\text{záruční doba posuzované nabídky} / \text{nejdelší záruční doba}) * \text{váha vyjádřená desetinným číslem}$

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Reakční doba

Descrizione: 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: $100 \cdot (\text{nejkratší reakční doba} / \text{reakční doba posuzované nabídky}) \cdot \text{váha vyjádřená desetinným číslem}$
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 10

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: ceco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: 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:

Termine per il ricevimento delle offerte: 07/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 90 Giorni

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Informazioni sui termini per il riesame: 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 odmítl 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 zákazu plnění koncesní smlouvy je navrhovatel povinen složit kauci ve výši 200 000 Kč.
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: ECONET SERVICES s.r.o.
Numero di registrazione: 27428915
Indirizzo postale: Budějovická 2056
Località: Praha
Codice postale: 14000
Suddivisione del paese (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)
Paese: Cechia
E-mail: verejnezakazky@scities.cz
Telefono: +420 223000908

Ruoli di questa organizzazione:

Prestatore di servizi in materia di appalti

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
Numero di registrazione: 65349423
Indirizzo postale: třída Kpt. Jaroše 1926/7
Località: Brno
Codice postale: 60200
Suddivisione del paese (NUTS): Jihomoravský kraj (CZ064)
Paese: Cechia
E-mail: posta@uohs.cz
Telefono: +420 542167111
Indirizzo internet: <https://uohs.gov.cz>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Intelligent Connections s.r.o.
Numero di registrazione: 10810285
Indirizzo postale: Dělnická 213/12
Località: Praha - Holešovice
Codice postale: 17000
Suddivisione del paese (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)
Paese: Cechia
E-mail: info@intcon.cz
Telefono: +420 226538501
Profilo del committente: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

Ruoli di questa organizzazione:
Committente

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 7d735df1-ff67-4699-8a19-1c28dea77737 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 04/08/2026 21:39:04 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: ceco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 545740-2026

Numero dell'edizione della GU S: 150/2026

Data di pubblicazione: 06/08/2026