

545740-2026 - Concurso

Chéquia – Pacotes de software e sistemas de informação – Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

OJ S 150/2026 06/08/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Fornecimentos

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Intelligent Connections s.r.o.

Correio eletrónico: info@intcon.cz

Forma jurídica do adquirente: Organização que adjudica um contrato subvencionado por uma autoridade adjudicante

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 1f52002e-a298-419c-9467-cd928bfa8646

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

País: Chéquia

Informações adicionais: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 9 800 000,00 CZK

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

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

Legislação transfronteiriça aplicável: Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

2.1.6. Motivos de exclusão

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

Descrição: 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.

Identificador interno: Dodávka komplexního integrovaného digitálního ekosystému call centra

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ústecký kraj (CZ042)

País: Chéquia

Informações adicionais: Cihelní 200, Hudcov, 415 01 Teplice

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 30/09/2026

Data de fim da duração: 31/12/2026

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 9 800 000,00 CZK

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública total ou parcialmente financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Realização dos objetivos sociais

Descrição: 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. Objeto social promovido: Condições de trabalho justas

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Hodnocená cena v Kč bez DPH

Descrição: 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 do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Záruční doba

Descrição: 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 do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Reakční doba

Descrição: 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
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 10

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: checo

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: 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:

Prazo para a receção das propostas: 07/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 90 Dias

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Informações sobre os prazos de recurso: 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.
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: ECONET SERVICES s.r.o.
Número de registo: 27428915
Endereço postal: Budějovická 2056
Cidade: Praha
Código postal: 14000
Subdivisão do país (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)
País: Chéquia
Correio eletrónico: verejnezakazky@scities.cz
Telefone: +420 223000908
Funções desta organização:
Prestador de serviços no domínio da contratação pública

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
Número de registo: 65349423
Endereço postal: třída Kpt. Jaroše 1926/7
Cidade: Brno
Código postal: 60200
Subdivisão do país (NUTS): Jihomoravský kraj (CZ064)
País: Chéquia
Correio eletrónico: posta@uohs.cz
Telefone: +420 542167111
Endereço Internet: <https://uohs.gov.cz>
Funções desta organização:
Instância de recurso
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Intelligent Connections s.r.o.
Número de registo: 10810285
Endereço postal: Dělnická 213/12
Cidade: Praha - Holešovice
Código postal: 17000
Subdivisão do país (NUTS): Hlavní město Praha (CZ010)
País: Chéquia
Correio eletrónico: info@intcon.cz
Telefone: +420 226538501
Perfil do adquirente: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/intelligent-connections-s-r-o>
Funções desta organização:
Adquirente

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 7d735df1-ff67-4699-8a19-1c28dea77737 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 04/08/2026 21:39:04 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: checo

Número de publicação do anúncio: 545740-2026

N.º de edição do JO S: 150/2026

Data de publicação: 06/08/2026