

Vysvětlení, změna a doplnění zadávací dokumentace č. 2
veřejné zakázky malého rozsahu
„Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200“

Zadavatel obdržel dne 11.03.2021 prostřednictvím profilu zadavatele žádost o vysvětlení zadávací dokumentace, které tímto obdobně dle § 98 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), poskytuje.

Dotaz č. 1:

V příloze D Výzvy k podání nabídky (dále jen „Výzva“) – Vzor smlouvy (dále jen „Smlouva“)
Zadavatel uvádí v Čl. I., odst. 1 „informační linky Eurofonu 800 200 200 provozované na ISDN30“.

- a) *Uchazeč předpokládá, že telefonní a datové služby (tj. hovorné a datová konektivita) nejsou součástí dodávaných služeb. Žádáme o potvrzení tohoto předpokladu.*
- b) *Uchazeč předpokládá, že současné připojení ISDN má být zachováno a zda součástí plnění uchazeče v bodu a) odst. 1 čl. I. Smlouvy má tím pádem být i telefonní ústředna připojitelná do telefonní sítě přes ISDN.*
- c) *Pokud neplatí předpoklad uchazeče uvedený v bodu b) tohoto dotazu, žádá uchazeč o upřesnění, zda bude Zadavatelem zajištěna migrace uvedené linky 800 200 200 do SIP trunku a jeho připojení do lokality provozu technologie call centra (kdekoliv v ČR dle 2.4 Výzvy?) jako součást součinnosti Zadavatele, tak aby mohl uchazeč zajistit novou technologii virtuální ústředny pro call centrum. Případně uchazeč žádá o upřesnění rozsahu a typu plnění v tomto bodu.*
- d) *Pokud platí předpoklad uchazeče uvedený v bodu b) tohoto dotazu, žádá uchazeč o upřesnění, zda Zadavatel zajistí připojení stávající ISDN linky do míst provozu technologie call centra (kdekoliv v ČR dle 2.4 Výzvy?), případně zda Zadavatel předpokládá, že místem provozu technologie call centra má být adresa Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město (pokud je zde místo zakončení stávající ISDN linky) nebo jiná, kde je stávající ISDN linka zakončena.*
- e) *Pokud má být dle předpokladu uchazeče uvedeného v bodu b) tohoto dotazu současné připojení ISDN zachováno a současně má být zachována i stávající telefonní ústředna, přičemž má být zajištěno připojení k této ústředně a řízení jejího směřování dodávaným systémem virtuálního call centra, žádá uchazeč o upřesnění typu a verze této ústředny.*

Odpověď zadavatele k dotazu č. 1:

- a) Zadavatel potvrzuje, že hovorné a datová konektivita není předmětem plnění této veřejné zakázky.
- b) - e) Zadavatel v současné době provozuje informační linku Eurofonu na telefonní ústředně Alcatel OmniPCX Office ve verzi 10 na adrese Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město.

V případě, že dodavatel nabídne zadavateli řešení služeb virtuálního call centra prostřednictvím zachovaného připojení ISDN (zařízení umístěné vedle telefonní ústředny na adrese Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město) bude toto řešení akceptováno, stejně jako řešení s využitím SIP trunku pro „přesměrování“ prostřednictvím internetu do lokality provozu technologie call centra dodavatelem.

Zadavatel v případě „přesměrování“ linky Eurofonu 800 200 200 prostřednictvím internetu provede sám instalaci SIP trunku včetně instalace SW klíčů na straně telefonní ústředny prostřednictvím svého servisního dodavatele za součinnosti s vybraným dodavatelem, který bude odpovídat za zprovoznění řešení na straně virtuálního call centra včetně dodání potřebné technologie.

Zadavatel tímto zároveň upravil znění článku I odst. 1 vzoru smlouvy, který nově zní:

1. *Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby virtuálního call centra informační linky Eurofonu 800 200 200 prostřednictvím zachovaného připojení ISDN30 na telefonní ústředně objednatele (Alcatel OmniPCX Office ve verzi 10) na adrese Vladislavova 1494/4, Praha 1 - Nové Město nebo s využitím SIP trunku objednatele pro „přesměrování“ prostřednictvím internetu do lokality provozu technologie call centra poskytovatele. Součástí plnění je také úvodní zaškolení operátorů.*

Zadavatel tímto přidal v článku I vzoru smlouvy nový odst. 4, který zní:

4. *Poskytovatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost dodavateli provádějící servis telefonní ústředny objednatele v souvislosti se zprovozněním virtuálního call centra.*

Dotaz č. 2:

V příloze D Výzvy k podání nabídky (dále jen „Výzva“) – Vzor smlouvy (dále jen „Smlouva“) Zadavatel uvádí v Čl. I., odst. 1, bod a) „počet operátorů max. 10“.

a) *Uchazeč předpokládá, že součástí poskytovaných služeb není personální zajištění call centra (tj. outsourcing operátorů). Žádáme o potvrzení tohoto předpokladu.*

Odpověď zadavatele k dotazu č. 2:

a) Zadavatel potvrzuje, že outsourcing operátorů (personální zajištění call centra) není předmětem plnění této veřejné zakázky.

Dotaz č. 3:

V příloze D Výzvy k podání nabídky (dále jen „Výzva“) – Vzor smlouvy (dále jen „Smlouva“) Zadavatel uvádí v Čl. I., odst. 1, bod b) „úvodní automatická hláška + hlášky v době nepřítomnosti operátorů nebo mimo provozní dobu linky“.

a) *Uchazeč žádá o upřesnění, zda zajištění nahrávek zvukových souborů hlásek pro IVR je součástí součinnosti Zadavatele (tj. Zadavatel dodá zvukové soubory), případně zda má být zajištěno nahrání hlásek uchazečem – v takovém případě žádá Zadavatel o uvedení počtu hlásek, aby mohl určit odměnu pro mluvčího.*

Odpověď zadavatele k dotazu č. 3:

a) Nahrání hlásek je předmětem plnění této veřejné zakázky. Zadavatel předpokládá zajištění nahrání 3 základních hlásek „úvodní automatická hláška + hlášky v době nepřítomnosti operátorů nebo mimo provozní dobu linky“ v souladu s čl. 1 odst. 1 písm. b) vzoru smlouvy, který je přílohou D výzvy k podání nabídky.

Dotaz č. 4:

V příloze D Výzvy k podání nabídky (dále jen „Výzva“) – Vzor smlouvy (dále jen „Smlouva“) Zadavatel uvádí v Čl. I., odst. 1, bod g) integrace aplikací Whatsapp chat, Viber chat, Facebook Messenger. Současně Zadavatel v příloze C (dále jen „Kalkulace“) výzvy k podání nabídky – Kalkulace nabídkové ceny uvádí tyto položky, přičemž jejich MJ je měsíc a Celkový počet MJ je 48.

- a) *Uchazeč žádá o upřesnění, že tyto položky obsahují pouze cenu za integraci vyjmenovaných sociálních platforem a nikoliv poplatky za zpracované transakce nebo konverzace a to nejen současnými ale i budoucími, vzhledem k měnícím se podmínkám příjmu i odesílání zpráv prostřednictvím obchodních účtů zmiňovaných platforem.*

Odpověď zadavatele k dotazu č. 4:

- a) *Zadavatel předpokládá nacenění těchto položek v kalkulaci nabídkové ceny cenou za integraci, a to včetně všech případných poplatků a nákladů, které mohou v současnosti nebo v budoucnosti vybranému dodavateli při takovémto zpracování vzniknout. Dodavatel je povinen při zpracování nabídkové ceny promítnout do jednotlivých položek veškeré náklady a poplatky související s předmětem veřejné zakázky. Zadavatel dále uvádí, že předpokládá ročně cca 700 interakcí prostřednictvím chatu, což uvedl dne 08.03.2021 ve vysvětlení zadávací dokumentace č. 1.*

Dotaz č. 5:

V příloze D Výzvy k podání nabídky (dále jen „Výzva“) – Vzor smlouvy (dále jen „Smlouva“) uvádí Zadavatel v Čl. I., odst. 1, bod j) technická podpora v režimu 8 hodin denně 5 dní v týdnu poskytována ve lhůtách stanovených v čl. III odst. 3 smlouvy. Současně Zadavatel v příloze C (dále jen „Kalkulace“) výzvy k podání nabídky – Kalkulace nabídkové ceny uvádí položku „technická podpora“, jejíž MJ je hodina a Celkovým počtem MJ je 80. Dodavatel žádá o vysvětlení nebo upřesnění tohoto rozporu a případně úpravu přílohy D nebo C výzvy a současně úpravu souboru

k vyplnění uchazečem (Kalkulace):

- a) *Pokud je „technickou podporou“ v Kalkulaci míněna dodávka prací drobných úprav a vývoje, pak tato položka není uvedena mezi předmětnými součástmi plnění v Čl. I. Odst. 1. přílohy D Výzvy.*
- b) *Pokud platí bod a) tohoto dotazu, žádá uchazeč, o upřesnění, zda Zadavatel určuje nejnížší možnou hodinovou sazbu, která Zadavatelem není považována za cenu mimořádně nízkou.*
- c) *Pokud platí bod a) tohoto dotazu, žádá uchazeč o upřesnění, zda Zadavatel očekává, že položka j) odst. 1, čl. I. Smlouvy bude uchazečem poskytována bez nároku za odměnu, tj. bezplatně?*
- d) *Pokud je „technickou podporou“ v Kalkulaci míněna odměna za činnost specifikovanou položkou j) odst. 1, čl. I. Smlouvy, žádá uchazeč vysvětlení, z jakého důvodu není celkový počet MJ 48, nýbrž 80?*
- e) *Pokud bod d) tohoto dotazu, upozorňuje uchazeč, že v zadání chybí objem potřebných prací na rozvoj a drobné úpravy (tj. skutečně provedené práce hrazené dle odst. 5. čl. IV. Smlouvy) a to včetně určení jejich hodinové ceny.*

Odpověď zadavatele k dotazu č. 5:

- a), d), e) *Zadavatel uvádí, že pod pojmem technické podpory se rozumí vyřizování aktuálních provozních požadavků zadavatele formou helpdesku v režimu 8 hodin denně 5 dní v týdnu uvedená v čl. I odst. 1 písm. j) vzoru smlouvy. Provozování helpdesku je zahrnuto v základní ceně za virtuální call centrum (v kalkulaci nabídkové ceny položka call centrum).*

Na základě konzultací s helpdeskem může (ale nemusí) vyplývat potřeba drobných úprav a vývoje apod. Z povahy věci tedy nemůže zadavatel předem přesně stanovit počet hodin, který bude potřebný na drobné úpravy a vývoj, proto zadavatel na základě svých zkušeností stanovil pro účely kalkulace nabídkové ceny tento počet na 80 hodin za období 48 měsíců. Vybraný dodavatel bude následně fakturovat skutečně poskytnutý počet hodin na drobné úpravy a vývoj.

Zadavatel tímto zároveň upravil znění článku I odst. 1 písm. j) vzoru smlouvy, který nově zní:

j) technická podpora (helpdesk) v režimu 8 hodin denně 5 dní v týdnu poskytována ve lhůtách stanovených v čl. III odst. 3 smlouvy.

Zadavatel tímto zároveň upravil znění položky „technická podpora“ v článku IV odst. 1 vzoru smlouvy a v příloze B – kalkulace nabídkové ceny, která nově zní „drobné úpravy a vývoj“.

- b) Zadavatel neurčuje nejnižší možnou hodinovou sazbu. Zadavatel při posouzení nabídkové ceny bude postupovat v souladu s čl. 6.2 výzvy k podání nabídky a obdobně dle § 113 ZZVZ.
- c) Zadavatel obecně předpokládá, že dodavatel do své kalkulace nabídkové ceny zahrne všechny náklady, které mu vzniknou při poskytování plnění požadovaných zadavatelem ve vzoru smlouvy, který je přílohou D výzvy k podání nabídky.

Vzhledem k provedené změně a doplnění zadávací dokumentace **zadavatel rozhoduje o prodloužení lhůty pro podání nabídek**. Původní lhůta k podání nabídek byla stanovena do 24.03.2021 do 10:00 hodin, nová lhůta pro podání nabídek končí dne 07.04.2021 v 10:00 hodin.

Příloha:

Příloha č. 1 – Doplněný vzor smlouvy bez příloh ve znění vysvětlení ZD č. 2

Příloha č. 2 – Kalkulace nabídkové ceny ve znění vysvětlení ZD č. 2

V Praze

JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D.
ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech