VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY

Zadavatel:
Most k naději, z. s.
Sídlo: Petra Jilemnického 1929/9, 434 01 Most
IČ: 631251 37

Nejsme plátci DPH

Kontaktní osoba:
Jméno: Jiřina Venclíčková
E-mail: vedouci.ldt@mostknadeji.cz
Telefon: 728 697 202

Název zakázky

Dodávka a provoz digitální komunikační ústředny pro krizové služby

Předmět zakázky

Předmětem zakázky je dodávka, implementace a provoz digitální IP komunikační ústředny pro nepřetržitý provoz krizové linky (24/7), včetně technické podpory, údržby a školení obsluhy.

Podrobná specifikace je uvedena v **Zadání zakázky – Digitální ústředna pro krizové služby**, které je přílohou této výzvy.

Předpokládaná hodnota zakázky

Maximální přípustná cena za jednorázovou dodávku ústředny včetně licence, instalace a programového nastavení činí 259 377,50 Kč včetně DPH. Nabídky s vyšší jednorázovou cenou budou vyřazeny.

Maximální přípustná výše součtu měsíčních provozních poplatků (SLA, údržba, SIP trunk, cloudové prostředí a související služby) činí 9 744,50 Kč včetně DPH.

Nabídky s vyšší cenou budou z hodnocení vyřazeny.

Zadavatel není plátcem DPH. Nabídková cena musí být uvedena jako cena celková v Kč včetně DPH. Nabídky uvedené v jiném cenovém režimu nebudou pro účely hodnocení přepočítávány.

Hodnocena bude celková nabídková cena **v Kč včetně DPH**, tvořená součtem jednorázových nákladů a součtu měsíčních provozních nákladů za období 24 měsíců.

Doba a místo plnění

- Zahájení plnění: po podpisu smlouvy
- Doba plnění: implementace + provozní podpora (24 měsíců)

Doba 24 měsíců je stanovena pro účely hodnocení nabídek v návaznosti na rozpočet OPZ+. Skutečná doba plnění může být kratší.

- Místo plnění: Česká republika/vzdálený přístup

Způsob a lhůta pro podání nabídky

- Nabídky se podávají **elektronicky e-mailem**
- Lhůta pro podání nabídek: **do 13. 2. 2026 do 12:00**

Hodnocení nabídek

Nabídky budou hodnoceny podle **ekonomické výhodnosti nabídky** na základě:

- celkové nabídkové ceny (50 %),
- technické a funkční úrovně řešení (30 %),
- servisního zajištění a SLA (20 %).

Pro účely hodnocení nabídek bude celková nabídková cena stanovena jako součet jednorázových nákladů a součtu měsíčních provozních nákladů za období 24 měsíců. Skutečná doba poskytování služby a fakturace měsíčních poplatků se bude odvíjet od data zahájení provozu a může být kratší.

Nabídková cena bude uvedena jako cena celková včetně DPH, jelikož zadavatel není plátcem DPH.

Hodnocení nabídek provede výběrová (hodnoticí) komise jmenovaná zadavatelem. Komise posoudí splnění podmínek výběrového řízení a následně provede bodové hodnocení jednotlivých nabídek podle stanovených hodnoticích kritérií a jejich vah.

O průběhu hodnocení bude pořízen písemný záznam (protokol o hodnocení nabídek), který bude obsahovat zejména seznam hodnocených nabídek, bodové hodnocení v jednotlivých kritériích, celkové bodové hodnocení a pořadí nabídek.

Na základě doporučení hodnoticí komise rozhodne zadavatel o výběru nejvhodnější nabídky. Rozhodnutí o výběru dodavatele (výrok o výběru) bude učiněno v písemné formě.

O výsledku výběrového řízení budou všichni účastníci vyrozuměni písemně, a to elektronickou formou prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v nabídce.

Zadavatel neumožňuje podání námitek proti rozhodnutí o výběru dodavatele.

Zadavatel si vyhrazuje právo v případě potřeby vyžádat si od dodavatelů vysvětlení nebo upřesnění podaných nabídek, aniž by tím došlo ke změně nabídkové ceny nebo podstatných parametrů nabídky.

Požadavky na kvalifikaci

Dodavatel doloží:

- doklad o právní subjektivitě,
- oprávnění k podnikání,
- čestné prohlášení o bezdlužnosti a bezúhonnosti.

Další informace

- Každý dodavatel může podat pouze jednu nabídku.
- Nejedná se o zadávací řízení dle zákona č. 134/2016 Sb.
- Zadavatel si vyhrazuje právo zadávací řízení zrušit.

Zadání zakázky – Digitální ústředna pro krizové služby

1. Identifikace zadavatele

- Název organizace: Most k naději, z. s.
- Sídlo: Petra Jilemnického 1929/9, 434 01 Most
- IČ: 63125137 (Není plátcem DPH)
- Kontaktní osoba: Jiřina Venclíčková
- E-mail / telefon: vedouci.ldt@mostknadeji.cz / 728 697 202

2. Kontext a účel zakázky

Zakázka je realizována v rámci projektu podpořeného MPSV. Cílem je pořízení a provoz digitální komunikační ústředny pro nepřetržitý provoz krizové linky (24/7), která umožní bezpečné, anonymní a kvalitní poskytování krizové pomoci.

Zadavatel postupuje v souladu se zásadami hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti a v souladu s Metodikou zadávání zakázek MPSV.

3. Předmět zakázky

Předmětem zakázky je dodávka, implementace a provoz (SLA) digitální IP komunikační ústředny pro krizové služby, včetně:

- softwarové ústředny (IP / VoIP),
- hlasových a datových komunikačních kanálů,
- bezpečnostních a anonymizačních prvků,
- technické podpory, údržby a školení.

Zakázka je zakázkou na **služby**.

4. Předpokládaná hodnota zakázky

Předpokládaná hodnota zakázky je stanovena na základě schváleného rozpočtu projektu Operačního programu Zaměstnanost plus (OPZ+) a průzkumu trhu.

Veškeré finanční částky v rámci této zakázky jsou uváděny jako **ceny včetně DPH**, neboť zadavatel není plátcem DPH a daň z přidané hodnoty je pro něj neodpočitatelným nákladem.

Předpokládaná hodnota zakázky činí maximálně:

- jednorázové náklady: 259 377,50 Kč včetně DPH,
- provozní náklady: 9 744,50 Kč/měsíc včetně DPH

5. Minimální technické a funkční požadavky

Dodavatel musí nabídnout řešení, které splňuje minimálně následující požadavky (přípustná jsou technicky a kvalitativně obdobná řešení):

5.1 Telefonní a komunikační funkce

- VoIP hlasové hovory (pevná i mobilní čísla)
- Softwarová ústředna s IVR (automatická spojovatelka v českém jazyce)
- Možnost WhatsApp hovorů a chatů
- Webchat (živý chat přes rozhraní nebo plugin)

5.2 Anonymita a ochrana volajících

- Systém nesmí zobrazovat ani ukládat telefonní čísla volajících
- Uložení čísla pouze s výslovným souhlasem volajícího (např. pro zpětné volání)
- Pouze anonymní statistiky

5.3 Záznam a monitoring

- Šifrovaný záznam hovorů
- Archivace v souladu s GDPR a platnou legislativou
- Přístup pouze oprávněným osobám

5.4 Technické a bezpečnostní požadavky

- Možnost audiokonferencí (více účastníků)
- Vzdálený bezpečný přístup (VPN, 2FA)
- Centrální správa a aktualizace systému
- Auditní logy

5.5 Hardwarové vybavení

- IP telefon s HD zvukem (1 pracoviště = 1 operátor)
- Profesionální náhlavní souprava s potlačením šumu

6. Servisní a provozní podmínky

- SLA minimálně NBD
- Pravidelná údržba a aktualizace systému
- Technická podpora v českém jazyce
- Školení obsluhy v rámci dodávky

7. Doba plnění

- Implementace: do 14 dnů od podpisu smlouvy
- Provozní podpora: po dobu trvání smlouvy (min. 24 měsíců)
  Doba 24 měsíců je stanovena pro účely hodnocení nabídek v návaznosti na rozpočet OPZ+. Skutečná doba plnění může být kratší.

8. Hodnoticí kritéria

Nabídky budou hodnoceny podle **ekonomické výhodnosti nabídky** v souladu s Metodikou MPSV.

8.1 Kritéria a jejich váhy

1. **Celková nabídková cena** (váha **50 %**)
   - Hodnocena bude celková nabídková cena **v Kč včetně DPH**, tvořená součtem:
     - jednorázových nákladů na dodávku a implementaci řešení a
     - součtu měsíčních provozních nákladů za období 24 měsíců.
   - Nejnižší nabídková cena obdrží 100 bodů, ostatní nabídky budou bodovány poměrově.
2. **Technická a funkční úroveň řešení** (váha **30 %**) Hodnoceny budou zejména:
   - splnění všech požadovaných funkcí pro krizové služby,
   - míra anonymizace a ochrany volajících,
   - uživatelská přívětivost pro krizové pracovníky,
   - stabilita a škálovatelnost řešení.
3. **Servisní zajištění a SLA** (váha **20 %**) Hodnocena bude:
   - dostupnost technické podpory,
   - garantovaná doba reakce a odstranění závad,
   - rozsah preventivní údržby a aktualizací.

8.2 Způsob hodnocení

Každé kritérium bude hodnoceno bodově (0–100 bodů). Výsledné hodnocení nabídky bude vypočteno jako vážený součet bodů dle uvedených vah.

9. Požadavky na nabídku

- Nabídka v českém jazyce
- Strukturovaný popis řešení
- Cenová nabídka v Kč s DPH
- Čestná prohlášení dle Metodiky MPSV

10. Další ustanovení

Nejedná se o zadávací řízení dle zákona č. 134/2016 Sb.

Zadavatel si současně vyhrazuje právo toto výběrové řízení kdykoliv v jeho průběhu zastavit, přerušit nebo zcela zrušit, a to i bez uvedení důvodu, případně nevybrat žádnou z podaných nabídek.

Toto výběrové řízení není veřejnou nabídkou ani návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu občanského zákoníku. Účastí ve výběrovém řízení nevzniká dodavatelům právo na uzavření smlouvy se zadavatelem ani nárok na náhradu jakýchkoliv nákladů souvisejících s přípravou nebo podáním nabídky.

V Mostě dne 29. ledna 2026

MOST K NADĚJI, z.s.
Krizové služby
Jiřemnického 1929, 434 01 Most
IČO: 63125137

Venclíčková Jiřina, gestor projektu