

**Návrh řešení požadavku na poskytnutí ad hoc služby v rámci Smlouvy o  
zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury, ve znění dodatku  
č. 1 ze dne 19.12.2019**

číslo jednací Objednatele: MV-126064/SIK5-2018

číslo jednací Poskytovatele: 2018/321

**Návrh řešení je předkládán:**

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem: Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10

IČ, DIČ: 04767543, CZ04767543

bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú: 117404973/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A,  
vložka 77322

zastoupeno: Ing. Vladimír Dzurilla, ředitel Národní agentury pro komunikační a informační  
technologie, s. p.

**jako Poskytovatelem**

**pro**

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČ, DIČ: 00007064, CZ00007064

zastoupeno: Mgr. Bohdan Urban, ředitel odboru provozu informačních technologií a  
komunikací

kontaktní adresa: Olšanská 4, 130 27 Praha 3

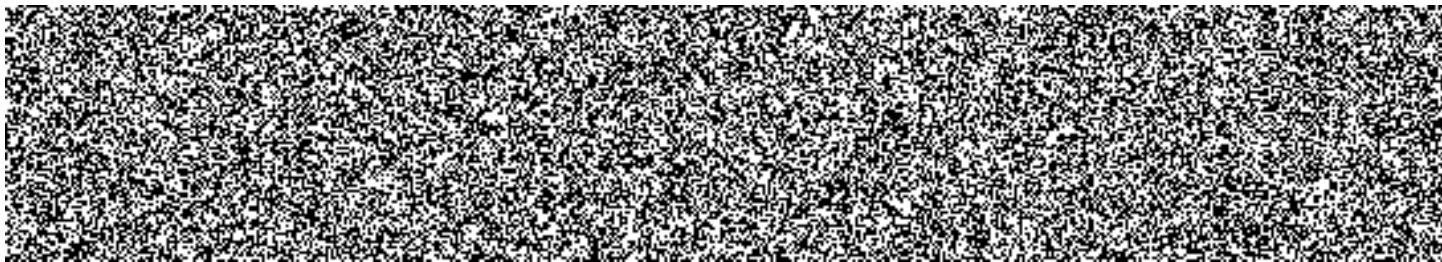
**jako Objednatelem na základě požadavku vedeného v CA SD ID\_250662**



## Obsah

<b>1. Úvod a shrnutí</b>	<b>3</b>
1.1. Důvěrnost informací	3
<b>2. Předmět Návrhu řešení</b>	<b>3</b>
<b>3. Obsah Návrhu řešení</b>	<b>3</b>
3.1. Úvod	3
3.2. Popis navrhovaného řešení	4
3.2.1 Sestava Call centra	4
3.2.2 Logistické zabezpečení	6
3.2.3 Zřízení komunikačního prostředí	6
3.2.4 Provozní příprava	7
3.3. Požadavky na součinnost Objednatele	9
3.4. Harmonogram plnění	9
3.5. Způsob zajištění plnění	9
3.5.1 Aktivity NAKIT	9
3.5.2 Externí dodávka	9
3.6. Dopad na provozní činnost a provozní náklady Objednatele	10
3.7. Termíny a sankce	10
3.8. Prohlášení Poskytovatele o vztahu ke generálním a zákaznickým službám dle Smlouvy	10
3.9. Další podmínky a přechod vlastnického práva	10
<b>4. Cena za realizaci plnění</b>	<b>11</b>
4.1. Cena – Aktivity NAKIT	11
4.2. Cena – Externí dodávka	11
4.2.1 Externí dodávka - komponenty	11
4.2.2 Externí dodávka – SIP trunk	12
4.3. Způsob fakturace	12
<b>5. Odpovědné osoby Poskytovatele</b>	<b>13</b>
<b>6. Kontaktní osoby Objednatele</b>	<b>13</b>
<b>7. Závěr</b>	<b>13</b>
<b>8. Předkládá za Poskytovatele</b>	<b>14</b>
<b>9. Akceptace Návrhu řešení ze strany Objednatele</b>	<b>14</b>

## 1. Úvod a shrnutí



## 2. Předmět Návrhu řešení

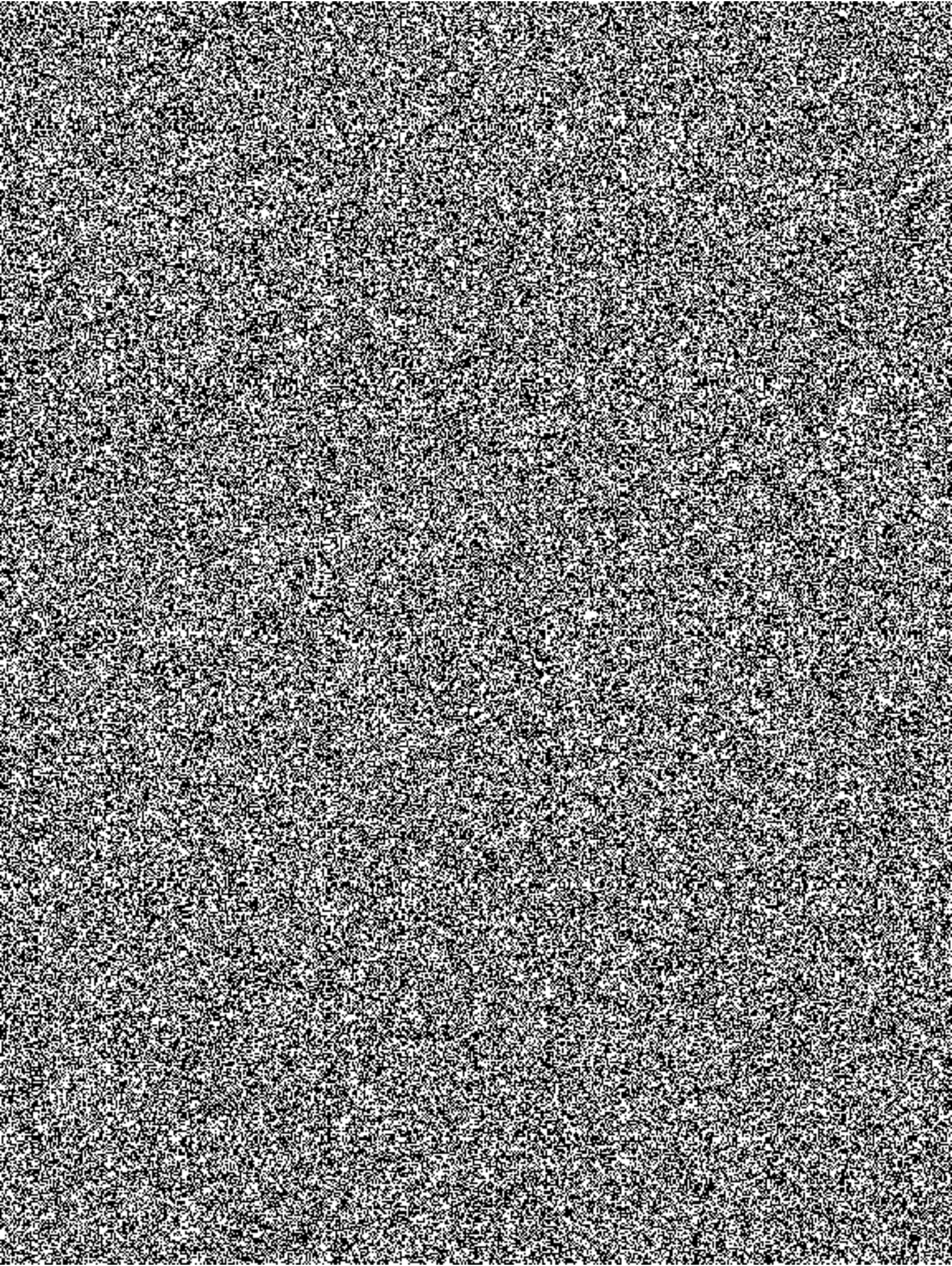
Tento Návrh řešení je předkládán státním podnikem Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., (dále také jen „NAKIT“ nebo „Poskytovatel“) zapsaným v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322 na základě Požadavku na poskytnutí ad hoc služeb dle čl. 5.2 Smlouvy vedené v CA SD ID\_250662 s názvem „Modernizace call centra Klientské centrum pro poskytování informací cizincům“ (dále jen „Požadavek“).

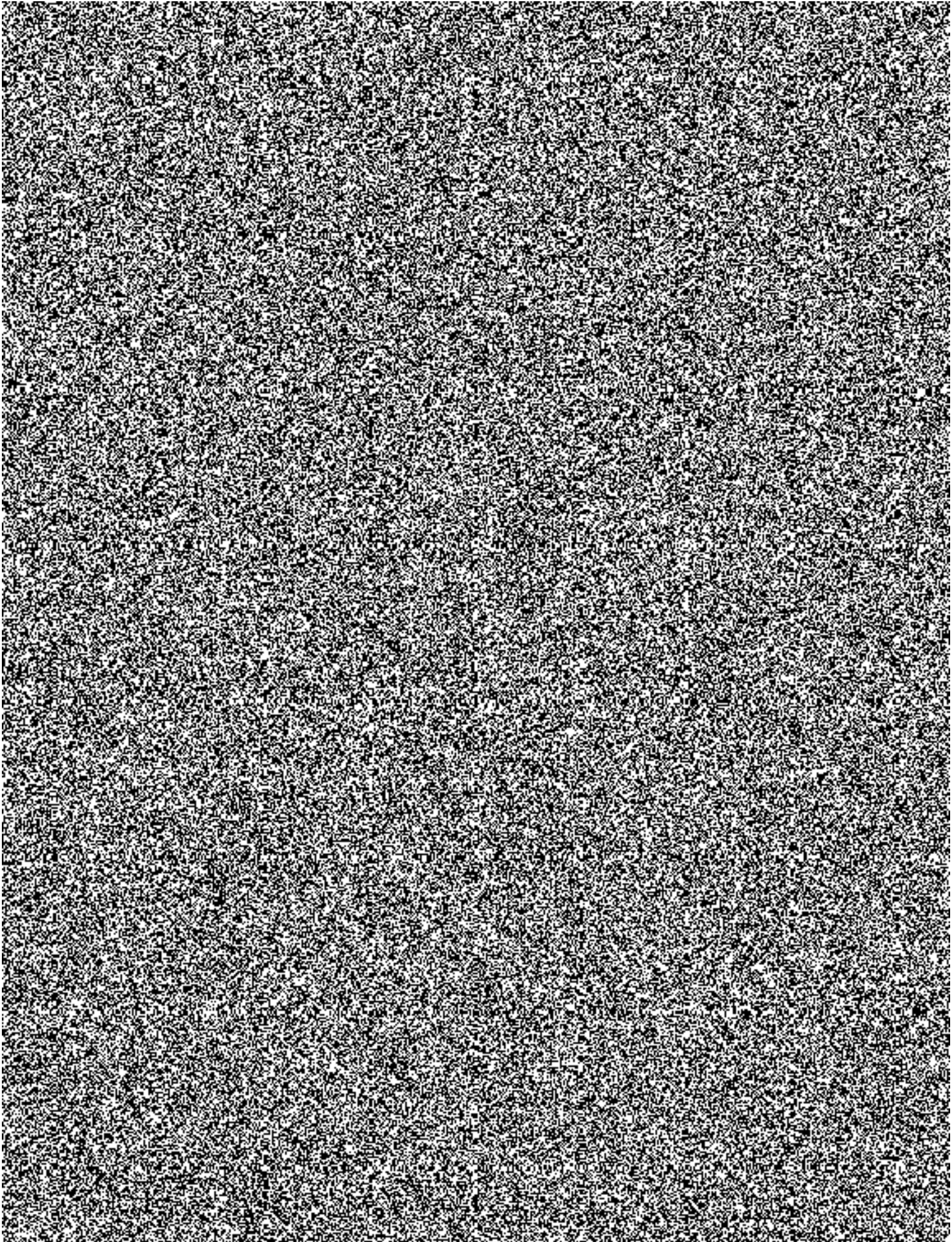
## 3. Obsah Návrhu řešení

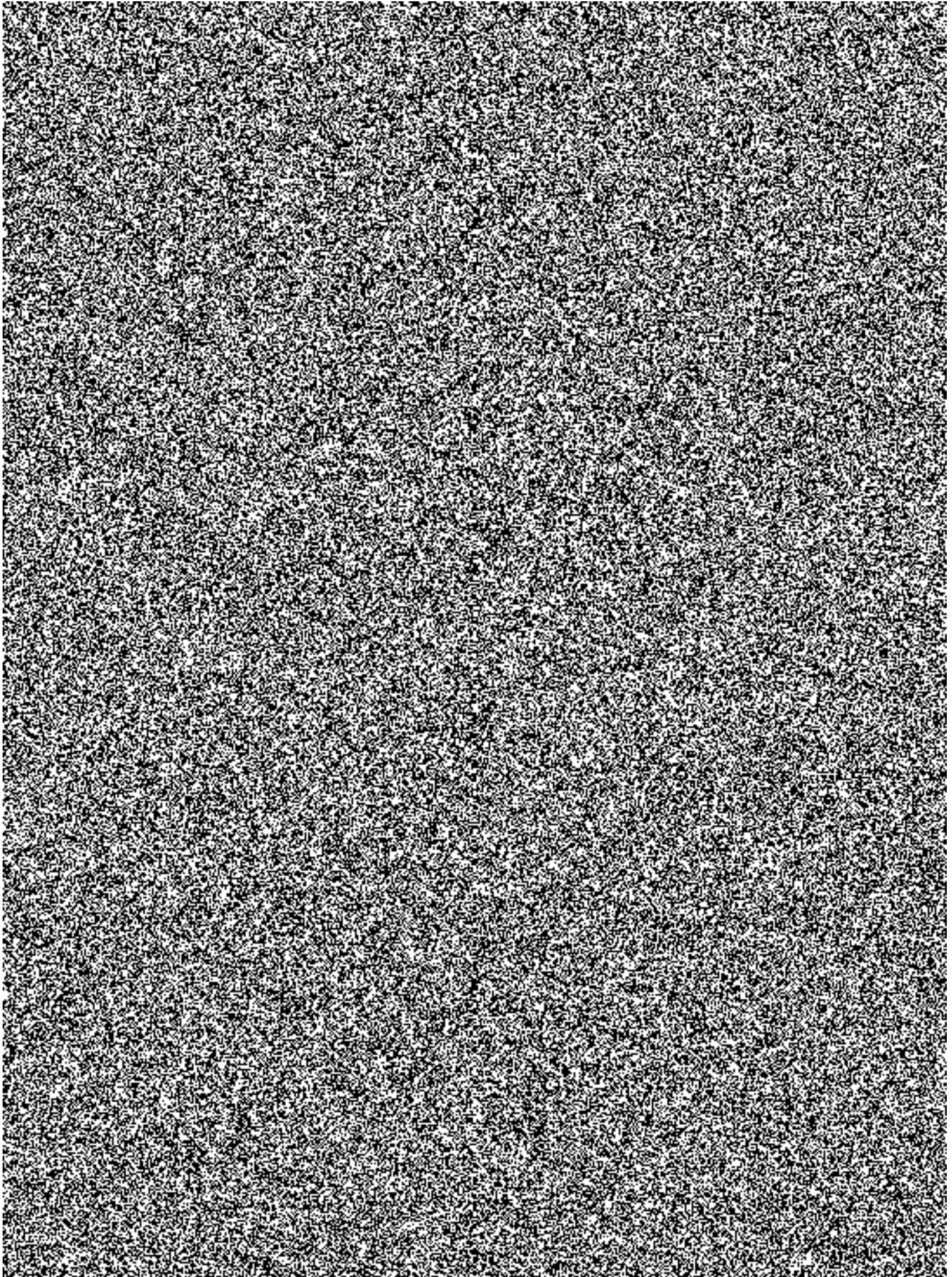
Obsahem Návrhu řešení je cenová nabídka na zajištění Modernizace call centra, „Klientské centrum pro poskytování informací cizincům“, vedeném v CA SD ID 250662 na základě rozhodnutí o realizaci Technického Návrhu Řešení (TNR) „Klientské centrum pro poskytování informací cizincům“ formou ad hoc služby, zpracovaného dle požadavku OPITK MV (CA SDM č. 226424) a předloženého objednateli dne 1. 7. 2020 pod č.j. NAKIT- 567-1/ORS-2020.

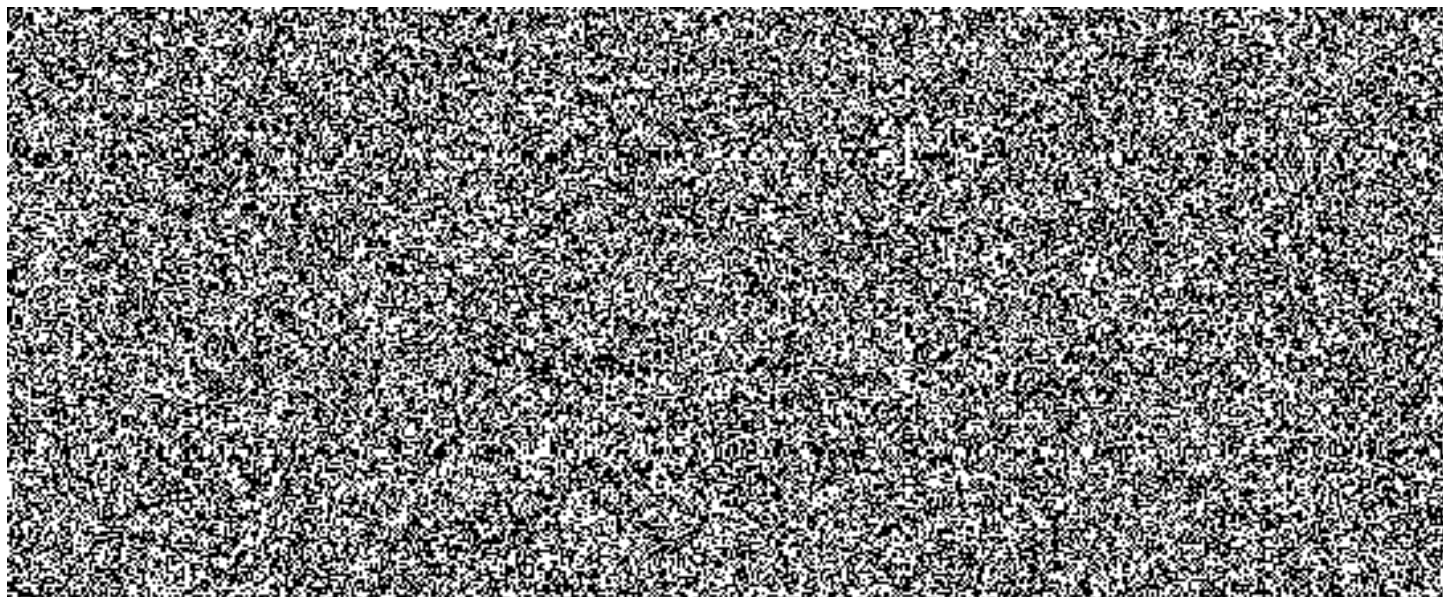
### 3.1. Úvod

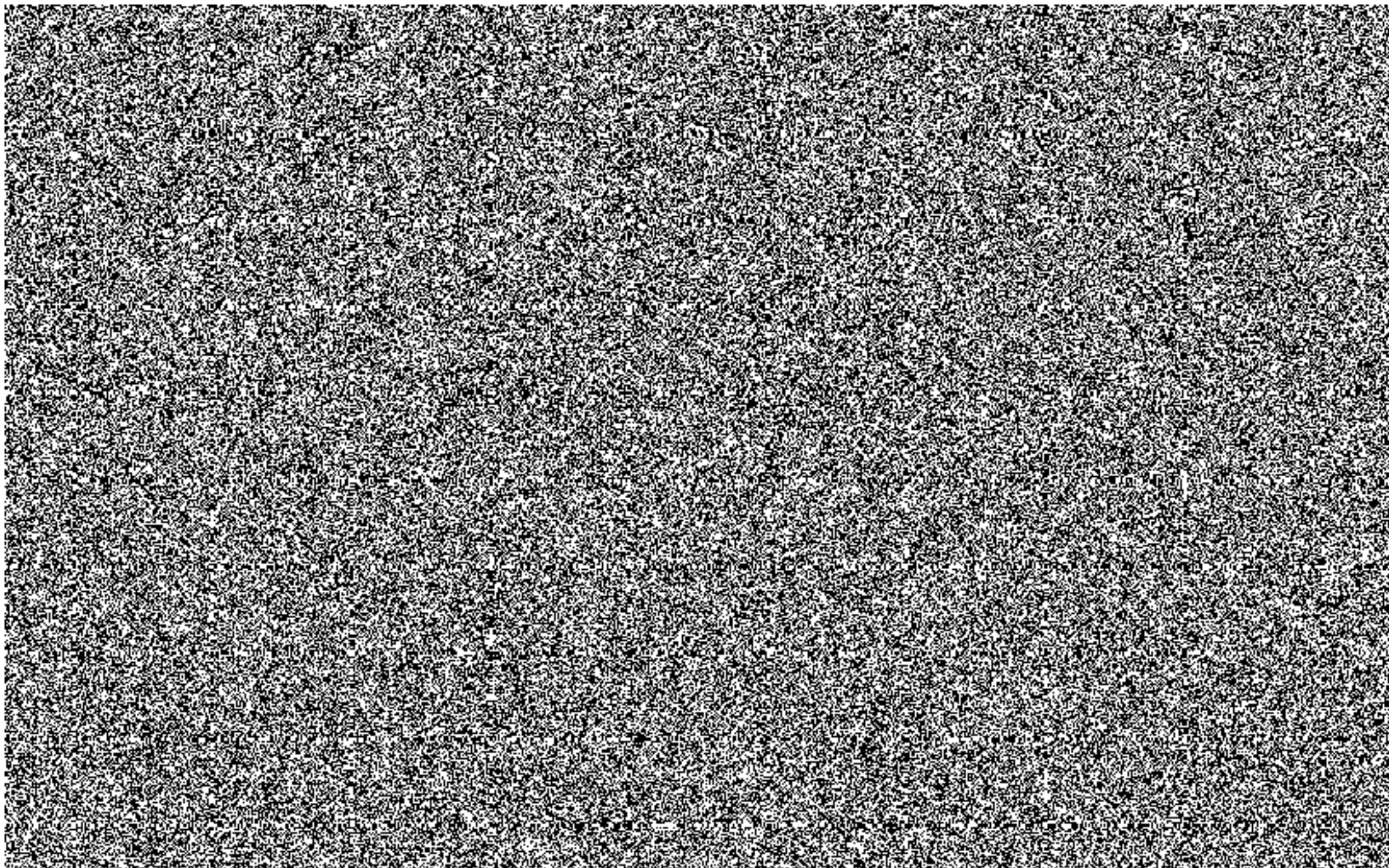
Požadavkem Objednatele je zajistit pro pracoviště OAMP MV situované v lokalitě Kolbenova moderní Call Centrum pro poskytování informací cizincům. Stávající kontaktní centrum OAMP bylo postaveno v r. 2014, a to na technologii IP telefonie Innovaphone (PBX IP810) s implementací funkcí Call centra (dále „CC“) a v současné době již kapacitně nevyhovuje provoznímu zatížení. V průběhu doby došlo úpravám funkcionalit, a k jejich dílčím rozšířením. Jedná se zejména o víceúrovňový systém hlas. průvodců, provoz skupiny operátorů s managementem fronty volání, monitoring aktuálního stavu a provozních charakteristik KC, podpora funkce supervizorů KC, systém nahrávání hovorů a správa nahrávek. (SMS notifikace klientů je řešena externí aplikací mimo infrastrukturu Innovaphone). V současnosti je CC provozováno v objektu OAMP Uhříněves, ul. Přátelství 19, Praha10. Disponuje 11 aktivními operátorskými pracovišti pro objednávání a 10 pracovišti pro zajištění provozu informačních linek. Denně odbaví až 2000 hovorů. Protože v současné době již kapacitně nestačí nárokům na aktuální provoz, bylo rozhodnuto o provedení modernizace Call centra na bázi zřízení profesionálního CC, reflektující současné nejmodernější trendy v tomto oboru a jeho umístění do lokality Kolbenova.













### 3.3. Požadavky na součinnost Objednatele

Ze strany Objednatele je nezbytné zajistit tyto součinnosti:

- Převzít pořízenou komunikační infrastrukturu a začlenit ji do služby G3 NHS.
- Přiřadit role na VPN koncentrátoru pro pracovníky OAMP.
- Schválit/akceptovat předložený Návrh řešení do 5 pracovních dní od jeho obdržení ze strany Poskytovatelem.
- Schválit předložený harmonogram tohoto projektu.

### 3.4. Harmonogram plnění

Harmonogram realizace projektu:

T0:	Akceptace návrhu řešení ze strany Objednavatele.
T0 + 1 týden:	Smluvní zajištění.
T0 + 6 týdnů:	Dodávka potřebných komponent.
T0 + 8 týdnů:	Instalace a implementace.
T0 + 10 týdnů:	Zahájení zkušebního provozu po dobu 4 týdnů, zaškolení uživatelů a uživatelské přizpůsobení.

### 3.5. Způsob zajištění plnění

Plnění bude zajištěno jak interními aktivitami NAKIT, tak externí dodávkou infrastrukturních komponent a služeb konektivity.

#### 3.5.1 Aktivity NAKIT

Navrhované řešení obsahuje pouze administrativní Aktivity NAKIT, které jsou zahrnuty do režijních nákladů NAKIT.

#### 3.5.2 Externí dodávka

Součástí Návrhu řešení je externí dodávka, jejímž předmětem je zajištění činností a produktů v souladu se schváleným TNŘ (CA SDM č. 226424). Jedná se o tyto komponenty:

Komponenta	Počet ks
FrontStage new SW včetně 5 let podpory	1
SmartRecord SW	1
Modul Innovaphone SW	1
Frontstage server SW	1
Frontstage Backup server SW	1
Náhlavní souprava JABRA Engage 75 Stereo, záruka 5 let	50
Front server (Intel Xeon Silver 4210 10C 2.2GHz 85W, 64GB, 2x1TB SSD, 1x4TB SAS RAID6)	1
Back up server (1x Intel Xeon E-2144G 4+2C 3.6GHz 71W, 64GB, 2x240GB SATA, 2x2TB SATA)	1

### **3.6. Dopad na provozní činnost a provozní náklady Objednatele**

Navrhované řešení má dopad na provozní činnosti Poskytovatele z pohledu navýšení potřebných FTE (2x 0,3 FTE) na straně NAKIT zajišťujících provoz instalovaných technologií u dotčených služeb G2 a G3. Předpokládané navýšení je odhadnuto v celkové výši 118tis. Kč bez DPH měsíčně pro následující rozpočtové období. Zajištění těchto potřeb není součástí tohoto Návrhu řešení, ale bude řešeno v rámci standardního postupu dle Smlouvy.

Dále má navrhované řešení dopad na provozní náklady Objednatele u dotčených služeb G2 a G3 ve smyslu navýšení plateb za platby třetím stranám (zde podpora výrobce pořízeného HW), která se projeví po uplynutí 5leté záruční doby jednotlivých komponent, kdy bude nutné hradit podporu výrobce.

V rámci realizace Návrhu řešení budou instalované technologie napojeny na monitorovací nástroj Zabbix a následně napojeny do CA SD.

### **3.7. Termíny a sankce**

Dle čl. 17 Smlouvy.

### **3.8. Prohlášení Poskytovatele o vztahu ke generálním a zákaznickým službám dle Smlouvy**

Poskytovatel prohlašuje, že k realizaci tohoto Návrhu řešení nejsou ve vztahu ke generálním či zákaznickým službám dle čl. 3.2.1 a 3.2.2 Smlouvy nutné žádné další činnosti Poskytovatele (realizované prostřednictvím příslušných pracovních rolí), ale pouze administrativní Aktivity NAKIT, které jsou zohledněny v režijních nákladech NAKIT. Poskytovatel zaznamená činnosti a aktivity provedené v rámci Návrhu řešení do příslušného interního systému na vykazování činností.

### **3.9. Další podmínky a přechod vlastnického práva**

Další podmínky realizace Návrhu řešení a způsob přechodu vlastnického práva bude upraven dílčí smlouvou, která bude uzavřena mezi Poskytovatelem a Objednatelem.



## 4. Cena za realizaci plnění

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. předkládá svoji cenovou nabídku v požadovaném rozsahu uvedenou v členění cena bez DPH, výše DPH včetně zákonné sazby 21 % a cena s DPH.

Položka/Role	Celkem bez DPH	DPH	Celkem vč. DPH
Aktivity NAKIT	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Externí dodávka	4 764 458,00 Kč	1 000 536,18 Kč	5 764 994,18 Kč
<b>Celkem</b>	<b>4 764 458,00 Kč</b>	<b>1 000 536,18 Kč</b>	<b>5 764 994,18 Kč</b>

### 4.1. Cena – Aktivity NAKIT

Navrhované řešení neobsahuje Aktivity NAKIT.

### 4.2. Cena – Externí dodávka

Odhadovaná cena za externí dodávku bude vyfakturována v poměru 1:1. Výsledná cena bude odpovídat aktuální ceně dle výsledku výběrového řízení.

Položka/Role	Celkem bez DPH	DPH	Celkem vč. DPH
Dodávka komponent dle specifikace uvedené v čl. 4.2.1.	4 749 458,00 Kč	997 386,18 Kč	5 746 844,18 Kč
SIP trunk na období 3 měsíce.	*15 000 Kč	3 150,00 Kč	18 150,00 Kč
<b>Celkem – externí dodávka</b>	<b>4 764 458,00 Kč</b>	<b>1 000 536,18 Kč</b>	<b>5 764 994,18 Kč</b>

\* Cena je pouze odhad na základě předjednání činnosti s technickým úsekem operátora

#### 4.2.1 Externí dodávka – komponenty

Komponenta	Cena/ ks bez DPH	Počet ks	Cena celkem Bez DPH	DPH 21%	Cena celkem S DPH
FrontStage new SW včetně 5 let podpory	2 404 019,00 Kč	1	2 404 019,00 Kč	504 843,99 Kč	2 908 862,99 Kč
SmartRecord SW	417 090,00 Kč	1	417 090,00 Kč	87 588,90 Kč	504 678,90 Kč
Modul Innovaphone SW	196 322,00 Kč	1	196 322,00 Kč	41 227,62 Kč	237 549,62 Kč
Frontstage server SW	280 088,00 Kč	1	280 088,00 Kč	58 818,48 Kč	338 906,48 Kč
Frontstage Backup server SW	72 723,00 Kč	1	72 723,00 Kč	15 271,83 Kč	87 994,83 Kč
Náhlavní souprava JABRA Engage 75 Stereo, záruka 5 let	9 867,00 Kč	50	493 350,00 Kč	103 603,50 Kč	596 953,50 Kč

Front server ( Intel Xeon Silver 4210 10C 2.2GHz 85W, 64GB, 2x1TB SSD, 1x4TB SAS RAID6)	469 940,00 Kč	1	469 940,00 Kč	98 687,40 Kč	568 627,40 Kč
Back up server (1x Intel Xeon E-2144G 4+2C 3.6GHz 71W, 64GB, 2x240GB SATA, 2x2TB SATA)	415 926,00 Kč	1	415 926,00 Kč	87 344,46 Kč	503 270,46 Kč
<b>Cena celkem</b>			<b>4 749 458,00 Kč</b>	<b>997 386,18 Kč</b>	<b>5 746 844,18 Kč</b>

#### 4.2.2 Externí dodávka – SIP trunk

Okruh	Počet	Cena ks/měs bez DPH	DPH	Celková cena /měs vč. DPH
SIP trunk	1	*5 000 Kč	1 050,00 Kč	6 050,00 Kč

\* Cena je pouze odhad na základě předjednání činnosti s technickým úsekem operátora

Externí provozní náklady budou přeučtovány v poměru 1:1 ke skutečně uhrazeným nákladům.

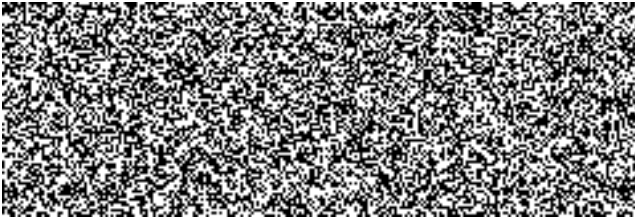
#### 4.3. Způsob fakturace

Fakturace proběhne po realizaci Návrhu řešení, uzavření Dílčí smlouvy a podpisu Akceptačního protokolu ze strany Objednavatele.

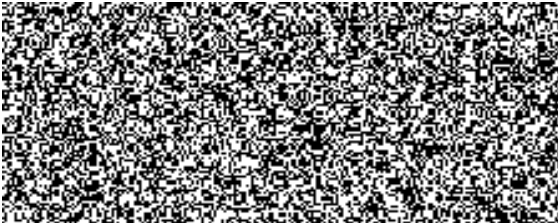


## 5. Odpovědné osoby Poskytovatele

Osoba pověřená jednat ve věcech obchodních

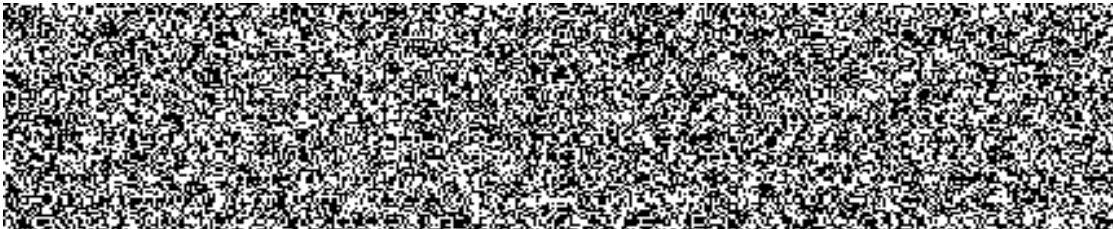


Osoba pověřená jednat ve věcech technických



## 6. Kontaktní osoby Objednatele

Ve věcech smluvních



Ve věcech technických a akceptace plnění



## 7. Závěr

Tento Návrh řešení má platnost 14 dní. Poskytovatel si vyhrazuje právo aktualizovat termíny plnění po uplynutí této doby.

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. je připravena o podrobnostech Nabízeného řešení dále jednat a následně samotné řešení dlouhodobě podporovat a rozšiřovat.

## 8. Předkládá za Poskytovatele

V Praze dne



Ing Vladimír Dzurilla, ředitel

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

## 9. Akceptace Návrhu řešení ze strany Objednatele

V Praze dne

.....

Mgr. Bohdan Urban, ředitel

**Odbor provozu informačních technologií a komunikací Ministerstva vnitra**

