



Ministerstvo zahraničních věcí
České republiky

Sekce ekonomicko-provozní
Odbor koordinátora veřejných zakázek
Loretánské nám. 5, 118 00 Praha 1
tel.: +420 22418 2995,
www.mzv.cz

Zadávací dokumentace

(dále jen „ZD“)

Česká republika - Ministerstvo zahraničních věcí

(dále jen „MZV“)

realizuje zadávací řízení na uzavření smlouvy podle § 56 a následujících zákona
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „zákon“)

s názvem

**„Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra
Ministerstva zahraničních věcí“**

Obsah

1	Zadavatel	4
1.1	Informace o zadavateli	4
2	Informace o veřejné zakázce	4
3	Předběžné tržní konzultace	4
4	Předmět zadávacího řízení	5
5	Klasifikace předmětu veřejné zakázky	15
6	Doba a místo plnění	15
6.1	Doba plnění	15
6.2	Místo plnění.....	15
7	Vyhrazené změny závazku.....	15
7.1.1	Změny ceny v důsledku změny daní, inflace.....	16
8	Vyhrazená změna dodavatele.....	17
9	Kvalifikace	18
9.1	Základní způsobilost.....	18
9.2	Profesní způsobilost	20
9.3	Technická kvalifikace	20
9.3.1	Seznam významných služeb.....	20
9.3.2	Seznam operátorů KOIC	20
9.4	Další možné způsoby prokazování splnění kvalifikace	21
9.4.1	Jednotné evropské osvědčení	21
9.4.2	Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	22
9.4.3	Prokazování kvalifikace certifikátem podle § 234 zákona	22
9.4.4	Prokazování kvalifikace získané v zahraničí dle § 81 zákona.....	22
9.4.5	Kvalifikace v případě společné účasti dodavatelů podle § 82 zákona.....	23
10	Předložení dokladů	23
11	Pravost dokladů.....	23
12	Předložení originálů nebo ověřených kopií před uzavřením smlouvy.....	24
13	Požadavek na poskytnutí jistoty.....	24
14	Podmínky a požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny	24
14.1	Zpracování nabídky	24
14.2	Způsob hodnocení nabídek podle hodnotících kritérií	26
14.3	Hodnotící kritérium – Hodinová sazba operátora bez DPH.....	26
14.4	Hodnotící kritérium - Zaručená hrubá hodinová mzda pracovníka	28
14.5	Požadavky na varianty nabídek.....	28
15	Obchodní a platební podmínky.....	28
16	Komunikace v průběhu zadávacího řízení	29
16.1	Komunikace zadavatele s dodavateli.....	29
16.2	Vysvětlení ZD dle § 98 zákona.....	29

16.3	Změna nebo doplnění ZD dle § 99 zákona	29
16.4	Informace technické povahy	30
17	Podmínky a požadavky na zpracování nabídky	30
17.1	Způsob podání nabídek	30
17.2	Lhůta pro podání nabídek	31
17.3	Šifrování obsahu nabídek	31
18	Otevírání nabídek	31
19	Zadání veřejné zakázky	32
20	Další informace k zadávacímu řízení	32
20.1	Zadavatel si vyhrazuje právo	32
20.2	Další požadavky zadavatele	32
21	Seznam příloh	33

1 Zadavatel

1.1 Informace o zadavateli

Název zadavatele: Česká republika - Ministerstvo zahraničních věcí
Sídlo zadavatele: Loretánské náměstí 101/5, 11800 Praha 1 – Hradčany
IČO: 45769851
DIČ: CZ45769851
Profil zadavatele: <https://nen.nipez.cz/profil/mzv>
ID DS: e4xaaxh

Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele:  vrchní ředitelka sekce ekonomicko-provozní

Kontaktní osoba: 
tel.: 
e-mail: 

dále jen „Zadavatel“

2 Informace o veřejné zakázce

Název veřejné zakázky:	Poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí ČR
Druh veřejné zakázky:	Veřejná zakázka na služby
Systémové číslo veřejné zakázky v NEN:	N006/23/ V00034545
Typ veřejné zakázky:	Nadlimitní veřejná zakázka
Druh zadávacího řízení:	Otevřené řízení

3 Předběžné tržní konzultace

Zadavatel informuje dodavatele, že provedl před realizací této veřejné zakázky předběžné tržní konzultace v souladu s § 33 ZZVZ.

Účastníci předběžné tržní konzultace:

Název účastníka	IČO
Comdata Czech a.s.	26418037
MediaCall, s.r.o.	24198013
EMEA s.r.o.	26898101
Conectart a.s.	07877935
Teleperformance CZ, a.s.	26150450
Logicall Česká republika s.r.o.	26849551
ÚAMK a.s.	60192798

4 Předmět zadávacího řízení

Předmětem plnění této veřejné zakázky je najmutí operátorů pro obsluhu Konzulárního operačního a informačního centra (dále jen „KOIC“) MZV.

Mise KOIC

MZV přizpůsobuje agendu KOIC aktuálnímu dění ve světě. Vzhledem k závažnosti agendy, kterou KOIC řeší, je nutná maximální flexibilita a okamžitá přizpůsobivost ze strany dodavatele. KOIC slouží občanům ČR, pro které představuje spolehlivý zdroj informací a jistotu nepřetržitého telefonního kontaktního místa v případě nouzových situací v zahraničí.

Kontaktní čísla na telefonní linky KOIC jsou a budou uveřejněna na internetových stránkách www.mzv.cz a na internetových stránkách zastupitelských úřadů ČR v zahraničí. MZV bude občany ČR informovat o službách KOIC prostřednictvím dalších metod pro komunikaci s veřejností. Na působnost KOIC již odkazují své klienty cestovní kanceláře i pojišťovny. Historicky KOIC spolupracovalo s informačními centry a příslušnými útvary Ministerstva vnitra ČR a Ministerstva zdravotnictví ČR i na úrovni operátorů.

KOIC je jedním z několika velkých projektů Konzulárního odboru MZV (dále jen „KO“), který má za účel zajistit občanům ČR co nejbezpečnější podmínky při cestách do zahraničí.

Organizační struktura KOIC

KOIC je útvar MZV, spadající pod KO. KOIC je podřízen vedení KO a MZV. Operátoři dodavatele budou součástí pracovního týmu KOIC.

Pracovník KO na pozici vedoucího KOIC bude zajišťovat organizaci pracovní agendy operátorů, včetně vedoucích operátorů, jejich metodické vedení, školení, odborný dohled, komunikaci s dodavatelem a další činnosti spojené s vedením pracovního týmu.

Vedoucí KOIC bude výhradní kontaktní osobou na straně Zadavatele.

Telefonní linky KOIC

a) Linka informačního centra provoz linky v pracovních dnech: 08:00 – 20:00

Linka informačního centra slouží k poskytování informací o cestování do jednotlivých států a území světa, vycházející z oficiálních zdrojů těchto států a území, a z informací zveřejněných na internetových stránkách MZV.

Ve většině případů jsou volajícími občané ČR a hovory jsou uskutečňovány z území ČR.

V první polovině roku 2023 KOIC obdrželo na linku informačního centra okolo 50 hovorů denně, při letní turistické sezoně až 80 hovorů denně. Při letních turistických sezonách, červen - srpen se počet hovorů na linku informačního centra zvyšuje, až zdvojnásobuje. Průměrná délka jednoho hovoru se pohybuje v rozmezí 3-5 minut. Délka hovoru se odvíjí od komplexnosti dotazu a možnosti dohledání odpovědi.

V případě potřeby může být provoz linky informačního centra rozšířen např. o víkendový provoz 08:00 – 20:00, s předpokladem rozložení stejného počtu příchozích hovorů i do mimo pracovních dní.

**b) Konzulární nouzová linka
provoz linky 24 hodin / 7 dní v týdnu (nonstop)**

Konzulární nouzová linka slouží, v rozsahu § 17 zákona č. 150/2017 Sb., zákon o zahraniční službě, občanům ČR nebo nezastoupeným občanům EU, kteří se ocitli v zahraničí v nouzi. Operátoři dodavatele budou na základě informací poskytnutých Zadavatelem samostatně vyhodnocovat povahu případu a budou schopni občanovi poradit s řešením jeho nouzové situace. Případy, které nebudou schopni vyřešit sami, budou přepojovat na telefonní čísla pracovníků konzulární služby ČR v zahraničí.

Konzulární nouzová linka je prioritní linkou KOIC a vyžaduje provádění zpětných volání v případě zmeškaných hovorů a to při nejmenší možné časové prodlevě.

Mimo ojedinělé případy jsou volajícími občané ČR, volání uskutečňují ze zahraničí, kde jsou v nouzové situaci. Závažnost hovorů na nouzovou linku se pohybuje na široké škále od problémů s ubytováním, ztráty dokladů, řešení dopravních nehod, zatčení nebo úmrtí občanů ČR v zahraničí. Délka hovoru je vždy adekvátní ke zvolenému typu řešení hovoru. V případech, kdy bude operátor poskytovat informace bez přepojení na konzulární službu ČR v zahraničí, je potřeba, aby volající získal dostatečné informace k vyřešení nouzové situace.

Nouzová linka bude v první fázi KOIC zajišťovat území EU, odhadovaný počet hovorů bude v rámci jednotek až desítek denně. Předpoklad pro počet hovorů, který budou operátoři přepojovat je okolo jedné poloviny. Průměrná délka hovoru bez přepojení je v rozmezí 3-5 minut, v případě přepojení je průměrná délka hovoru okolo 1 minuty. Na základě vyhodnocení Zadavatele se působnost nouzové linky dále bude rozšiřovat tak, aby pokrývala celý svět.

**c) Speciální konzulární linka
provoz linky pouze na žádost Zadavatele**

Speciální konzulární linka nyní není v provozu. Speciální konzulární linka bude zřízena operativně na dočasné období a bude sloužit pro řešení

mimořádných událostí jako např. pandemie, válečný konflikt, přírodní katastrofa aj. v rozsahu dle potřeb Zadavatele.

Zadavatel předpokládá, že speciální konzulární linka bude po aktivaci v nepřetržitém provozu tj. 24/7. Spuštění linky může být vyžadováno do 24 hodin.

Na operátory speciální konzulární linky se nevztahují požadavky na operátory dle bodu 10.3.2 této ZD. Operátoři speciální konzulární linky nebudou povinni podstoupit školení Zadavatele uvedené v této ZD, ale bude pro ně zrealizováno školení ad hoc. Toto školení bude vždy specifické pro danou konkrétní situaci.

Hovory na telefonní linky KOIC se budou zaznamenávat do telekomunikačního softwaru, kde pro tyto záznamy bude nastavená volba státu a volba kategorie dotazu. Může být vyžadován i stručný zápis v délce jedné věty. V případě potřeby Zadavatele se záznamy o hovorech budou vyplňovat do tabulek v počítačovém programu Excel.

Počet telefonních linek se může měnit dle aktuálních potřeb Zadavatele.

Každá z uvedených telefonních linek má samostatné telefonní číslo.

Všechny telefonní linky budou obsluhovány prostřednictvím telekomunikačního softwaru poskytnutým Zadavatelem, který je provozován v počítačové aplikaci.

Zasílání SMS se činní v průměru u 1 ze 30 hovorů a odesílá se pouze zkopírovaný odkaz na internetovou stránku týkající se dotazu volajícího, toto zasílání SMS je vždy provedeno při probíhajícím hovoru. SMS lze odesílat prostřednictvím telekomunikačního softwaru. Dle aktuálních potřeb KOIC může být zavedena častější činnost v rámci zasílání SMS a může být zavedeno i zasílání e-mailů.

Veškeré náklady na provoz telefonních linek, odchozích hovorů a zaslaných SMS prostřednictvím telekomunikačního softwaru hradí Zadavatel.

Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, Zadavatel bude hradit uživatelské licence pro operátory v telekomunikačním softwaru pouze do maximálního počtu 20 licencí za měsíc. Pokud bude v jednom měsíci počet licencí za operátory vyšší než 20 licencí a to například z důvodu časté výměny operátorů nebo nasazení vysokého počtu operátorů kvůli krátkým směnám, bude převyšující počet licencí hradit Dodavatel. Dodavatel je v tomto případě povinen licence Zadavateli uhradit do 30 kalendářních dní počínaje ode dne, kdy Zadavatel odešle fakturu za licence na e-mail dodavatele. Cena za licence bude stanovena společností, která Zadavateli dodává telekomunikační software, a bude ve stejné výši, jakou platí Zadavatel.

Telekomunikační software slouží pro všechny linky jednotně a zobrazuje na jakou linku je hovor směřovaný.

Operátoři budou aktivní na všech linkách současně a hovory budou odbavovat dle priorit nastavených Zadavatelem.

Zadavatel může, zejména při nutnosti navýšení operátorů, určit linky, na kterých bude vyhrazený počet operátorů.

Vzhledem k nepředvídatelným dějům ve světě se nedá počet hovorů předvídat a musí se řešit operativně. Počet hovorů bude mít výkyvy a nebude stabilní. Operátoři musí být připraveni čelit nárazovým situacím, kdy bude ve stejnou chvíli vysoký počet hovorů. Dodavatel musí být připraven navýšit počet operátorů na základě vyhodnocení Zadavatele.

Navýšení počtu operátorů je předpokládáno pro denní směny při letní turistické sezoně (červen – srpen) pro obsluhu linky Informačního centra a to v rámci jednotek operátorů. **O takto předvídatelné potřebě navýšit počet operátorů bude dodavatel informován minimálně 1 měsíc dopředu.**

Provoz operátorů

Zadavatel předpokládá, že operátoři budou pracovat ve 12 hodinových pracovních směnách se střídáním v 8:00 a 20:00, aby byl zajištěn nepřetržitý provoz vybraných telefonních linek.

Zadavatel předpokládá, že obsluha telefonních linek bude zajištěna zpočátku dvěma operátory na směně a to tak, aby byl, s ohledem na pracovní přestávky, minimálně 1 operátor vždy aktivní.

Počet operátorů může být v budoucnosti operativně upraven dle aktuálních potřeb Zadavatele nebo dodavatele. Počet operátorů se bude upravovat v závislosti na míře vyřízených hovorů.

Dodavatel bude organizovat rozvrh směn operátorů a zajistí okamžitou zastupitelnost výpadku operátorů.

Operátoři při výkonu práce na směnách KOIC nebudou ve stejnou dobu sdílení s jiným zákazníkem než je Zadavatel.

Dodavatel zajistí rotaci operátorů, kteří budou procházet počátečním a průběžným zaškolováním do konzulární agendy pracovníky MZV.

Dodavatel bude Zadavateli pravidelně zasílat jmenný plán směn operátorů na 3 měsíce dopředu. Plán směn na 3 měsíce dopředu bude zaslaný Zadavateli každý měsíc a to nejpozději poslední den v měsíci předcházejícímu.

Zadavatel umožňuje dodavateli operativně upravit počty operátorů (kratší směny) při dodržení zásad uvedených v této ZD. Takovéto změny budou provedeny pouze po předchozí domluvě se Zadavatelem.

Supervize operátorů

Zadavatel požaduje, aby se každý operátor účastnil dvou pravidelných měsíčních supervizí v prostorách Zadavatele.

Supervizí je myšleno absolvování pracovní směny s fyzickou přítomností operátorů v prostorách MZV.

Supervize budou obsahovat stejnou náplň práce jako při standardních směnách v prostorách dodavatele.

Pracovní směna supervize je osmihodinová denní směna (7:45 – 16:15) zahrnující 30 minutovou přestávku na oběd.

Supervize budou operátoři absolvovat ve skupinách po dvou operátorech.

Skupiny operátorů na supervize budou rozvrženy tak, aby každý operátor absolvoval 2 supervize v prostorách Zadavatele každý měsíc nebo v intervalu co nejbližším jednoho měsíce, podle rozpisu směn a počtu operátorů.

Skupiny operátorů na supervize bude rozvrhovat dodavatel.

Po absolvování dvou supervizí každým operátorem není nutné, aby operátoři absolvovali více supervizí v jednom měsíci.

Ve dnech supervizí, kdy budou 2 operátoři vykonávat směny v prostorách Zadavatele, musí dodavatele určit další 2 operátory na čtyř hodinovou směnu, kteří zajistí provoz od 16:00 – 20:00 ve svých prostorách, aby se zachoval nepřetržitý provoz.

Tyto supervize budou sloužit operátorům jako školení pro vykonávání uvedené agendy a prohloubení znalostí v rámci KOIC MZV.

Dodavatel bude hradit veškeré náklady spojené s dopravou, ubytováním a stravováním operátorů v době supervizí. Zadavatel bude hradit čas na směně při poskytování služby. Zadavatel nebude hradit čas operátorů strávený na cestě.

Zadavatel může, na základě vyhodnocení spolupráce, navrhnout dodavateli snížení počtu požadovaných supervizí, dočasné zrušení požadovaných supervizí nebo ponechání supervizí pro vybrané operátory.

Vedoucí týmu operátorů

Dodavatel určí kontaktní osobu, která bude Zadavatelem považována za vedoucího týmu operátorů dodavatele.

Vedoucí týmu operátorů bude zajišťovat činnosti obdobné činnostem vedoucího KOIC dle jeho pokynů a to zejména organizaci pracovní agendy operátorů, jejich metodické vedení, zaškolování, odborný dohled a další činnosti spojené s vedením týmu operátorů.

Vedoucí týmu operátorů bude partnerem pro vedoucího pracovníka KOIC a bude poskytovat součinnost při řešení aktuálních potřeb KOIC.

Vedoucí týmu operátorů musí být, pro vzájemnou komunikaci s vedoucím pracovníkem KOIC, dostupný v pracovních hodinách (7:45 – 16:15) v pracovních

dnech. Mimo pracovní dny musí být vedoucí týmu operátorů dostupný alespoň telefonicky.

Vedoucí týmu operátorů může být jedním z operátorů, avšak to nesmí mít vliv na činnosti a povinnosti vedoucího týmu.

Vedoucí týmu operátorů musí procházet školením a týmovými poradami jako operátoři.

Hlavní náplň práce operátorů

- Hlavní náplň práce operátorů bude vyřizování telefonních hovorů na určených telefonních linkách a to poskytnutím informací nebo přepojením hovoru na pracovníka MZV dle vlastního vyhodnocení situace;
- v případě, že se operátor po odbavení hovoru dozví, že volajícímu předal nesprávné informace, je povinen volajícímu zavolat nazpět a informovat jej o nových skutečnostech. Pokud tak operátor nemůže učinit sám, informuje o záležitosti jiného operátora, který nápravný hovor volajícímu uskuteční;
- kontrolování zda byly přepojené hovory spojeny;
- kontrolování zmeškaných hovorů a zpětného volání;
- poslech voicemailů a předávání informací na pracovníky MZV;
- vedení evidence jednotlivých případů a evidence způsobu jejich řešení v telekomunikačním softwaru. V případě potřeby mohou být hovory zaznamenávány do dalších systémů v prostředí Microsoft Office a Teams;
- vytváření manuálu nejčastějších případů a jejich statistik;
- užívání telekomunikačního softwaru na PC, který je provozován v počítačové aplikaci;
- komunikace a spolupráce s oddělením technické podpory pro telekomunikační software v případě technických problémů;
- plnění pokynů dle pracovníků KOIC;
- zodpovídání e-mailových dotazů a rozesílání SMS v softwaru poskytnutým MZV;
- užívání PC programů Microsoft Office, Teams, internetu a PC souborů;
- vyhledávání informací na stránkách www.mzv.cz a informování volajících kde potřebné informace na stránkách www.mzv.cz naleznou;
- samostatné zjišťování informací z oficiálních internetových zdrojů s účelem vyvinutí veškeré aktivity k zodpovězení dotazů;
- využívání internetových zdrojů informací v anglickém jazyce;
- komunikace v anglickém jazyce pokud volající nebude ovládat český jazyk;
- informování vedoucího pracovníka KOIC o chybných informacích uveřejněných na stránkách MZV;
- účast na povinných školeních pro obsluhování KOIC;
- poskytování doporučení volajícím dle pokynů pracovníků KOIC;
- získávání informací od volajících a to pouze za účelem zodpovězení dotazu nebo poskytnutí pomoci v rámci agendy KOIC;

- aktivní komunikace mezi jednotlivými operátory pro předání informací a zkušeností;
- komunikace s pracovníkem KOIC, který bude pro operátory výhradní kontaktní osobou na straně Zadavatele;
- operátoři budou po celou dobu aktivní činnosti přihlášení v telekomunikačním softwaru Zadavatele a přestávky v činnosti musí řádně označovat jako pauzy nebo přestávky na oběd a koordinovat je s ostatními operátory k zajištění nepřetržitého provozu linek KOIC. 1 operátor musí být vždy aktivní.

Hlavní dovednosti operátorů:

- Ovládání základních geografických znalostí;
- dobrá orientace při vyhledávání informací na internetu v anglickém jazyce;
- komunikace v českém jazyce na úrovni rodilého mluvčího;
- komunikace v anglickém jazyce;
- komunikace slušným, etickým a srozumitelným způsobem;
- vstřícný přístup k volajícím, jejichž dotazy a požadavky budou řešit;
- operátoři budou projevovat snahu o poskytnutí maximální možné služby veřejnosti a to tak, že přiblíží volajícím veškerou problematiku spojenou s dotazem a to i v případě, že nebudou moc dotaz zodpovědět;
- poskytování informací s rozhodným zněním bez komunikace typu - mělo by, snad, nejspíš, pravděpodobně atd.;
- dodržování způsobu komunikace a zodpovídání hovorů dle pokynů vedoucího KOIC;
- přizpůsobivost při změnách v metodice pracovních postupů;
- dodržování plně profesionálního přístupu;
- zachování diskrétnosti a mlčenlivosti.

Technické vybavení a jeho zabezpečení

Dodavatel operátorům zajistí náhlavní sluchátka s mikrofonom.

Dodavatel zajistí audio kvalitu hovorů tak, aby při hovoru nebyl slyšet nikdo jiný než samotný operátor, který bude hovor odbavovat.

Dodavatel zajistí operátorům technické vybavení. Vybavením se rozumí PC nebo notebook (koncová stanice) s operačním systémem Windows 10 a výše se stabilním připojením k internetu.

Přístup (účet) ke koncovým stanicím musí být řízen tak, aby byl jedinečný a snadno identifikovatelný pro každého operátora nebo administrátora. Sdílené účty nejsou přípustné.

Dodavatel je povinen zajistit, že operátoři budou chránit přidělený účet a nebudou jej sdílet s dalšími osobami.

Na koncových stanicích Dodavatele bude nainstalovaný telekomunikační software poskytnutý Zadavatelem, webový prohlížeč, Microsoft Office, MS Teams a antivirový program. Dodavatel zajistí každému operátorovi účet v MS Teams.

Operační systém, antivirová ochrana a všechny softwarové prostředky dodané Dodavatelem musí být centrálně spravované a pravidelně aktualizované, aby byly minimalizovány zranitelnosti na koncové stanici.

Dodavatel musí disponovat vlastní IT podporou pro rychlé a efektivní řešení technických problémů a musí mít veškeré technické vybavení v takovém množství, aby se zabránilo výpadkům obsluhy telefonních linek KOIC z technických důvodů.

Dodavatel umožní operátorům na PC používat software nebo programy dle aktuální potřeby MZV.

Dodavatel umožní součinnost při řešení technických problémů na svých PC s pomocí systémů jako Teamviewer a jiné, a to jednak pracovníkům MZV ale i třetím firmám, se kterými MZV spolupracuje, zejména Dodavateli telekomunikačního softwaru.

Dodavatel je povinen na základě žádosti Zadavatele poskytnout koncovou stanici k bezpečnostnímu auditu.

V případě hrozby nebo vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu je Dodavatel povinen neprodleně prokazatelně informovat MZV.

Dodavatel zajistí zaznamenávání bezpečnostních a potřebných provozních událostí z koncových stanic a systémů a jejich uchování po dobu 12 měsíců.

Časový harmonogram

Fáze 1 - Podpis smlouvy. Úvodní týdenní (tj. 5 pracovních dní) školení pro všechny operátory určené pro obsluhu KOIC včetně vedoucího týmu operátorů. Příprava a kontrola zázemí pro operátory. Nastavení PC a telekomunikačního softwaru. Další nutné prvky pro spuštění provozu operátorů dohodnuté při podpisu smlouvy.

Fáze 2 - Spuštění provozu KOIC s proškolenými operátory dodavatele. Linka informačního centra – pracovní dny 8:00 – 20:00. Nouzová linka – nepřetržitý provoz, pokrytí států EU. Předpokládaný termín realizace je do jednoho měsíce v návaznosti na dokončení všech náležitostí Fáze 1.

Fáze 3 - Rozšíření provozu KOIC.

Linka informačního centra – rozšíření o víkendy 8:00 – 20:00.
Nouzová linka – rozšíření pokrytí na celý svět.
Předpokládaný termín realizace je 3 měsíce po spuštění fáze 2.

Výše uvedené termíny jsou stanoveny jako orientační a mohou se měnit na základě dohody Zadavatele a dodavatele.

Školení operátorů

Způsob a délka úvodního školení bude předmětem jednání o spolupráci Zadavatele a dodavatele. Zadavatel předpokládá školení v řádu týdne (tj. 5 pracovních dní).

Operátoři dodavatele mají povinnost účastnit se školení a týmových porad dle pokynů Zadavatele, a to v rozsahu jím stanoveném.

Úvodní školení bude probíhat online formou s tím, že alespoň jeden den školení bude v prezenční formě v sídle Zadavatele za účelem osobního seznámení.

Týmové porady a doplňující školení budou probíhat online formou.

Školení bude obsahovat konzulární agendu pro obsluhu KOIC a užívání telekomunikačního softwaru Zadavatele.

Jiné typy školení pro rozvoj operátorů určených pro obsluhování KOIC budou na dohodě mezi Zadavatelem a dodavatelem.

Dodavatel bude hradit veškeré náklady spojené s dopravou, ubytováním a stravováním operátorů při školení operátorů/supervizích v sídle Zadavatele. Zadavatel nebude hradit čas strávený na cestě. Zadavatel bude hradit pouze čas strávený na školení.

Kontrola kvality

Zadavatel je oprávněn provádět kontrolu kvality poskytnutých informací operátory dodavatele v rámci poskytovaných služeb dle této ZD. Kontrola bude probíhat namátkovým náslechem hovorů, případně kontrolou odeslaných odpovědí prostřednictvím SMS a elektronické komunikace.

Prostřednictvím telekomunikačního softwaru budou veškeré hovory nahrávány a monitorovány. Zaznamenávány a monitorovány budou i SMS zprávy a e-maily.

Zadavatel bude provádět náhodné hovory v utajení jako běžný volající za účelem zjištění kvality poskytovaných služeb (Mystery Calling).

Zadavatel si vyhrazuje právo provádět pravidelně kontroly v prostorách dodavatele, kde operátoři budou vykonávat práci v podobě poskytování služeb obsluhy KOIC. Termín kontroly bude předem ohlášen dodavateli včetně uvedení kontrolního pracovníka Zadavatele.

Vyhodnocování spolupráce

Zadavatel bude kvalitu a výkonnost poskytování služeb vyhodnocovat na měsíční bázi. Parametry kvality a výkonnosti budou vycházet z aktuální problematiky přichozích hovorů a způsobu, jak je operátoři budou řešit vzhledem k vlastní iniciativě, a také s ohledem ke znalostem, ke kterým byly proškoleni.

Velkou mírou vyhodnocování spolupráce bude časová frekvence fluktuace operátorů, kde dlouhodobá stálost operátorů bude vyhodnocována jako velice pozitivní a naopak častá změna operátorů bude vyhodnocována negativně. Za dlouhodobou stálost operátorů bude považována účast operátorů v call centru delší než jeden rok.

Vyhodnocovat se bude i součinnost a komunikace ze strany operátorů a vedoucího týmu operátorů.

Hlavní cíl najmutí operátorů pro obsluhu KOIC je zajištění nepřetržitého provozu se stabilním týmem stálých operátorů, kteří budou mít stabilní zázemí v kancelářských prostorách dodavatele. To bude páteří celé spolupráce mezi Zadavatelem a dodavatelem. Na tento páteří systém, se bude operativně navazovat dle aktuálních potřeb MZV.

Předpoklad pro operátory je, aby během krátké doby po zapojení do týmu KOIC odbavovali hovory na úrovni zaměstnance KOIC MZV a to díky školení a průběžně získaným pracovním zkušenostem.

Náklady za služby

Hrubá mzda operátora, kterou bude dodavatel platit operátorům.

Vedlejšími náklady tj. ostatní náklady, které dodavateli vzniknou. Zejména jimi jsou: provoz vlastních prostorů; technické vybavení; doprava, ubytování a stravování operátorů při supervizích; pojištění; náklady spojené s GDPR a všechny další vzniklé náklady.

Vedlejším nákladem jsou také vzniklé náklady za veškeré další pracovníky dodavatele, jimiž mohou být personální, účetní nebo administrativní pracovníci a další, včetně Vedoucího týmu operátorů a výhradní kontaktní osoby.

Vedlejší náklady, které dodavateli vzniknou, budou rovnoměrně rozpočítány mezi všechny operátory a vznikne tak Sazba za jednotku operátora.

Hrubá mzda operátora + rovnoměrná část Vedlejších nákladů = Sazba za jednoho operátora.

Sazba za jednoho operátora bude uváděna jako hodinová sazba za operátora.

Hodinová sazba za operátora bude vždy stejná a to pro všechny operátory.

Hodinová sazba za operátora bude stejná i pro rozličné typy směn typu denní, noční, víkendové, 12 hodinové, 8 hodinové, 4 hodinové a jiné.

V případě potřeby navýšení počtu operátorů, bude sazba za operátora zachována nebo snížena.

Čas operátorů strávený na školení bude považován jako čas na směně při poskytování služeb. Náklady na čas operátorů strávený na školení, budou počítány a fakturovány stejným způsobem jako při poskytování služeb. Dodavatel uvede ve výkazu hodin zvlášť čas operátorů na směně a čas operátorů na školení.

5 Klasifikace předmětu veřejné zakázky

Hlavní předmět plnění veřejné zakázky je v klasifikaci NIPEZ vymezen kódem:
79512000-6 Služby call centra

6 Doba a místo plnění

6.1 Doba plnění

6 let od nabytí účinnosti smlouvy.

6.2 Místo plnění

Místem plnění je Česká republika.

Místem výkonu služeb je call centrum dodavatele v České republice, kde dodavatel zajistí operátorům pracovní zázemí v kancelářských prostorách.

Zadavatel může dle vyhodnocení spolupráce a aktuálních potřeb Zadavatele, na žádost dodavatele, udělit souhlas, aby operátoři vykonávali práci z domova v České republice. Práci z domova je dodavatel povinen zajistit tak, aby splňovala všechny parametry této smlouvy při práci v kancelářských prostorách dodavatele.

V době supervizí a školení Zadavatel poskytne operátorům pracovní zázemí v sídle Zadavatele na adresách:

- i.
- ii.
- iii.



7 Vyhrazené změny závazku

Zadavatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona vyhrazuje změny závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku, které splňují následující podmínky:

- a) podmínky pro tuto změnu a její obsah jsou jednoznačně vymezeny
- b) změna nemění celkovou povahu veřejné zakázky

c) změna se týká rozsahu služeb, ceny nebo jiných obchodních nebo technických podmínek.

Dále uvedené vyhrazené změny závazku ze smlouvy mohou smluvní strany provést, aniž by byl Zadavatel povinen provést nové zadávací řízení.

7.1.1 Změny ceny v důsledku změny daní, inflace

K ceně sjednané ve smlouvě bez daní budou případné daně vždy v zákonem stanovené sazbě a výši k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

Ceny mohou být změněny pouze tehdy, pokud dojde ke změnám v právních předpisech, v jejichž důsledku se změní sazby DPH.

Dodavatel je oprávněn navýšit dílčí ceny plnění s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce, v němž dojde k uzavření smlouvy, rovněž o míru inflace, vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, po předchozím projednání se Zadavatelem a na základě jeho písemného odsouhlasení.

Inflace bude posuzována dle veřejné databáze (Index spotřebitelských cen) Českého statistického úřadu viz. www.czso.cz. Zadavatel bude brát v potaz takové statistiky, které mohou mít vliv na tvorbu ceny za poskytování služeb spojených s operátory – např. Cena energií (elektřina, plyn), mzdové náklady, nájem (pokud ho dodavatel k zajištění své činnosti využívá), cestovní výdaje atd.

Zadavatel bude vždy posuzovat oprávněnost navýšení ceny ve vztahu k jednotlivým částem nákladů cenotvorby a vlivu inflace na tyto náklady.

Dodavatel je oprávněn zvýšit dílčí ceny podle předcházejícího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 3 % (slovy tři procenta). Dodavatel je v každém roce oprávněn zvýšit dílčí ceny podle předchozího odstavce nejvýše o 6 % (slovy šest procent). Svůj úmysl navýšit dílčí ceny předloží dodavatel formou písemného oznámení Zadavateli, v němž uvede míru inflace, typ nákladu, který má vliv na cenotvorbu, zvýšenou dílčí cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení s odkazem na Český statistický úřad. To platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se dílčí ceny nesnižují. Nebude-li oznámení o zvýšení dílčích cen doručeno Zadavateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení dílčí ceny v daném kalendářním roce zanikne.

Zvýšení ceny podle předchozích odstavců musí být projednáno se Zadavatelem a je platné od okamžiku písemného odsouhlasení z jeho strany (dodatek ke smlouvě).

8 Vyhrazená změna dodavatele

Zadavatel si dle § 100 odst. 2 zákona vyhrazuje změnu dodavatele v průběhu plnění veřejné zakázky, a to v případě, kdy uzavřená Smlouva o poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí s vybraným dodavatelem bude ukončena:

- a) odstoupením od smlouvy v souladu s čl. XV. Smlouvy o poskytování služeb konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí;
- b) odstoupením od smlouvy z důvodů dle § 223 odst. 2 zákona.

Nastane-li některý z případů odstoupení od smlouvy popsaných výše, je Zadavatel oprávněn uzavřít smlouvu s novým dodavatelem za podmínek uvedených níže. Předpokladem pro uzavření smlouvy s novým dodavatelem je souhlas nového dodavatele s uzavřením smlouvy a posouzení nabídky nového dodavatele

s ohledem na její ekonomickou výhodnost.

S novým dodavatelem bude uzavřena smlouva za podmínek dle jeho nabídky předložené v zadávacím řízení. Hodnota nabídky může být, po dohodě Zadavatele a dodavatele, nevyšena o inflační doložku, která byla uznána dodavateli, se kterým byl rozvázn smluvní závazek a zároveň tato nová hodnota nesmí být vyšší než smluvní závazek předchozího dodavatele.

Předmět plnění bude shodný s plněním vymezeným v zadávacím řízení. Rozsah předmětu plnění bude snížen o již provedené plnění původním dodavatelem, resp. ve smlouvě s novým dodavatelem bude upravena doba plnění tak, aby plnění novým dodavatelem plynule navázalo na plnění původního dodavatele a bylo ukončeno ve stejné době jako bylo sjednáno s původním dodavatelem.

V případě odstoupení od smlouvy s původním dodavatelem z důvodů viz výše, je Zadavatel oprávněn vyzvat k uzavření smlouvy dalšího účastníka v pořadí dle hodnocení nabídek v tomto zadávacím řízení. Zadavatel nebude provádět nové hodnocení nabídek, ale bude vycházet z pořadí nabídek v původním zadávacím řízení. Zadavatel však provede posouzení splnění podmínek účasti, pokud tak neučinil v zadávacím řízení s ohledem na § 39 odst. 4 zákona a posoudí, zda u tohoto účastníka nejsou naplněny povinné důvody pro vyloučení vybraného dodavatele dle § 48 zákona (dále jen „důvody, pro které by nebylo možno uzavřít

smlouvu s druhým účastníkem v pořadí“). Pokud účastník, který se umístil druhý v pořadí, nesouhlasí s uzavřením smlouvy za podmínek dle jeho nabídky nebo jsou naplněny důvody, pro které by nebylo možno uzavřít smlouvu s druhým účastníkem v pořadí v původním zadávacím řízení, může Zadavatel oslovit dodavatele, který se umístil jako další v pořadí. Účastník, s nímž má být uzavřena smlouva je povinen též splnit podmínky uzavření smlouvy dle § 122 zákona.

9 Kvalifikace

Zadavatel požaduje od dodavatelů, kteří podají nabídku v tomto zadávacím řízení, prokázání základní způsobilosti podle § 74 zákona, profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 zákona a technické kvalifikace podle § 79 odst. 2 písm. b) a d) zákona.

9.1 Základní způsobilost

Zadavatel požaduje prokázání splnění základní způsobilosti v rozsahu vymezeném v § 74 odst. 1, 2 a 3 zákona.

Způsobilým není dodavatel, který (ve smyslu § 74 odst. 1 zákona)

- a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,
- b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

(ve smyslu § 74 odst. 2 zákona)

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona splňovat

- a) tato právnická osoba,
- b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

(ve smyslu § 74 odst. 3 zákona)

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

- a) zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,
- b) české právnické osoby, musí podmínku podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona splňovat osoby uvedené v § 74 odst. 2 zákona a vedoucí pobočky závodu.

Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením:

- a) výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. a) zákona,
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) zákona,
- c) písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. b) zákona,
- d) písemného čestného prohlášení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. c) zákona,
- e) potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. d) zákona,
- f) výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k § 74 odst. 1 písm. e) zákona.

Zadavatel umožňuje základní způsobilost prokázat písemným čestným prohlášením nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky, nebo poskytnout Zadavateli kopie výše uvedených dokumentů. Zadavatel však upozorňuje dodavatele, že vybraný dodavatel bude v souladu s § 122 zákona vyzván k předložení dokladů ke kvalifikaci.

Vzor písemného čestného prohlášení je přílohou č. 1 této ZD.

9.2 Profesní způsobilost

Splnění profesní způsobilosti prokazuje dodavatel podle § 77 odst. 1 zákona předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

9.3 Technická kvalifikace

9.3.1 Seznam významných služeb

Splnění technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) zákona prokáže dodavatel předložením seznamu tří významných služeb obdobného charakteru poskytnutých dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby poskytnutí, přičemž tyto služby byly stejnému zákazníkovi poskytovány nepřetržitě po dobu alespoň jednoho roku. Za obdobný charakter se považuje poskytování operátorů pro obsluhu telefonní linky, kde byli na jedné směně 2 operátoři nebo více a zajišťovali nepřetržitý provoz.

V seznamu musí být u každé služby uveden:

- *název významné služby;*
- *stručný popis předmětu plnění významné služby;*
- *výše skutečného plnění v Kč bez DPH;*
- *počet operátorů poskytující službu;*
- *období realizace významné služby v měsících;*
- *kontakt na osobu objednatele, která může údaje o významné službě potvrdit;*

Vzor seznamu významných služeb je přílohou č. 2 této ZD – záložka „Seznam referenčních zakázek“.

9.3.2 Seznam operátorů KOIC

Splnění technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. d) zákona prokáže dodavatel předložením seznamu operátorů, kteří budou vykonávat obsluhu KOIC.

Dodavatel předloží seznam 10 operátorů, kteří splňují následující kritéria:

- dokončené středoškolské vzdělání
- 6 měsíců praxe jako operátor call centra
- aktivní i pasivní znalost anglického jazyka s písemným i mluveným projevem odpovídající úrovni 2 Seznamu standardizovaných zkoušek Ministerstva školství