

OBJEDNÁVKA ČÍSLO: 0121/25-IKT

Objednavatel:
Ministerstvo zdravotnictví
[redacted]
zdravotnictví
Palackého nám. 375/4
128 00 Praha 2

Tel: [redacted]
IČO: 00024341
Bankovní spojení: 000000-0002528001/0710
IBAN: CZ43 0710 0000 0000 0252 8001

Dodavatel:
Skylab spol. s r.o.
Zakouřilova 16/1170
149 00 Praha 4

IČO: 25790943
DIČ: CZ25790943

Pro zajištění služeb Call centra linky 1221 a na základě Vámi zaslané nabídky u Vás objednáваме pronájem softwarové IP telefonní ústředny vybavené funkcemi Call Centra s API rozhraním pro napojení externích systémů. Řešení bude IP komunikační systém, pro jednotnou komunikaci pracující s otevřenými standardy pro přenos hlasu a videa. Systém musí splňovat požadavky na dostatečnou kapacitní rezervu pro budoucí rozšiřování.

Detailní specifikace a požadavky na Callcentrum pro linku 1221 jsou Přílohou č. 1 Objednávky 0121/25-IKT. V ceně pronájmu bude:

- pronájem software ústředny a Callcentra, včetně spuštěných front „EZKarta“ a „Sterilizace“
- zajištění dodávky služby SIP TRUNK, včetně výběru nového operátora, který tuto službu zajistí
- instalace a konfigurace software ústředny na virtualizovaném prostředí Microsoft Windows server v datovém centru Dodavatele
- 10h práce programátora měsíčně
- konfigurace a programování funkcí Callcentra v rozsahu uvedeného v Příloze č. 1 Objednávky
- konfigurace CallCentra dle požadavků uvedených v Příloze č. 1 Objednávky
- školení obsluhy
- poplatky za hovorné v maximální výši 2 000 Kč bez DPH za měsíc

Zajištění rutinního provozu od 1. července 2025 na dobu 12 měsíců, tj. do 30. června 2026.

Maximální částka v Kč bez DPH: 453.600,00 Kč bez DPH

Maximální částka za hovorné v Kč bez DPH: 2.000,00 Kč / 1 měsíc

MAXIMÁLNÍ ČÁSTKA CELKEM: 477.600,00 Kč bez DPH, tj. 577.896,00 Kč vč. DPH

Fakturováno bude měsíčně na základě podepsaného akceptačního protokolu oběma stranami.

[redacted]
Fakturu zašlete na adresu ministerstva, uveďte číslo objednávky a jméno referenta

~~JEDNÁ se o objednávku na základě smlouvy~~

NEJEDNÁ se o objednávku na základě rámcové smlouvy

(nehodící se škrtněte)

Dodavatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Objednávky včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této Objednávce byla uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednavatel; tím není dotčeno právo Dodavatele k jejich odeslání.

Akceptace objednávky dodavatelem

Dodavatel se potvrzením této objednávky zavazuje poskytnout plnění specifikované v objednávce a vyjadřuje svůj souhlas s obsahem této Objednávky.



Firma:

Specifikace předmětu veřejné zakázky

1. Obecné požadavky

Zadavatel požaduje zabezpečit formou pronájmu:

- 1.1. softwarovou IP telefonní ústřednu (dále i také „komunikační systém“) vybavenou funkcemi Call Centra s API rozhraním pro napojení externích systémů pronájem. Tato ústředna musí zajistit jednotnou komunikaci pracující s otevřenými standardy pro přenosu hlasu a videa;
- 1.2. Softwarová IP telefonní ústředna s kapacitou až 100 operátorů bude zprovozněna s 50-ti licencemi pro operátory s možností rozšíření až na 75. licenci;
- 1.3. Komunikační systém musí splňovat požadavky na dostatečnou kapacitní rezervu pro budoucí rozšiřování.
- 1.4. Cena pronájmu musí obsahovat:
 - a) instalaci na serveru v certifikovaném datovém centru;
 - b) konfiguraci IP telefonní ústředny, trunků a IP poboček;
 - c) funkcí CallCentra dle popisu níže s možností dalších konfiguračních úprav v rozsahu až 10-ti hodin měsíčně. Před zahájením konfigurace funkcí CallCentra musí být provedena konzultace s oprávněnými osobami Zadavatele.

2. Technicko - provozní požadavky

- 2.1. Služba musí být založena na technologii podporující IP (H.323 a SIP protokol);
- 2.2. Propojení s jednotnou telekomunikační sítí a digitální pobočkovou ústřednou Zadavatele musí být možné pomocí rozhraní a protokolů TDM pro ISDN PRI; VoIP SIP a H.323 trunk a analogového rozhraní;
- 2.3. Systém musí být kompatibilní se schválenými standardy a doporučeními dle RFC nebo ITU-T. IP pobočkové linky jsou přípustné pouze s podporou komunikačního protokolu H.323 a SIP.
- 2.4. Pro plné ovládání IP telefonní ústředny musí být využitelné API rozhraní;
- 2.5. Programování systému, koncových telefonů a distribuce FW a konfiguračních souborů musí být zajištěno pomocí centrálního webového managementu;
- 2.6. Systém musí umožnit připojit jakýkoliv typ koncového zařízení (SIP, IP, DECT, analogové nebo mobilní telefon);
- 2.7. Podpora a plná integrace bezdrátového systému IP DECT s funkcí handover mezi základnovými stanicemi DECT;
- 2.8. Systém musí umožnit poskytování voicebot (hlasové asistentky s AI) s následujícími činnostmi: přepis hlasu do textu, analýzu, zpracování dotazu, přepis do textu a převedení do řeči;
- 2.9. Systém musí umožnit blokaci čísel formou funkce Black list nebo White list;
- 2.10. Systém musí umožnit směrování hovorů (LCR) na jednotlivé brány v závislosti na: dnu v týdnu, čase volání, volaném čísle;
- 2.11. Systém musí podporovat registraci až 4 koncových SIP terminálů (stolní telefon, PC softphone/videosoftphone, klient do mobilního telefonu) k jednomu registrovanému účastnickému číslu s využitím jedné licence;
- 2.12. Systému musí mít minimálně devítimístný číslovací plán;
- 2.13. Systém musí mít možnost rozšíření o SIP softwarový telefon pro mobilní telefony s operačními systémy Android a iOS;
- 2.14. Seznam volání musí obsahovat tato čísla: volající, volaná, zmeškaná;
- 2.15. Systém musí zabezpečit:
 - a) Sériové vyzvánění – nastavení řady až 5 čísel s postupným vyzváněním při příchozím volání;
 - b) Paralelní vyzvánění;
 - c) Skupinové vyzvánění (Hunting group) s volbou obsazování operátorů (cyklicky, lineárně, nejdéle volných);
 - d) Převzetí volání;
 - e) Převzetí druhé volání – signalizace a příjmu druhého volání s možností přepínání mezi oběma hovory;
 - f) Přesměrování hovoru při těchto situacích: pro všechna volání, obsazenosti, nepřítomnosti;
 - g) Zpětné volání při: obsazenosti volaného, při nevyzvednutí volaným.

- h) Cílené převzetí hovoru (Directed Call Pickup) – převzetí příchozího hovoru z jiného koncového přístroje;
 - i) Přímé napojení do hovoru s akustickou signalizací pro volaného;
 - j) Parkování hovoru – zaparkování hovoru a možnost jeho následného vyzvednutí z libovolného přístroje ve skupině;
 - k) Volba nastaveného čísla s definovanou prodlevou po vyzvednutí linky;
 - l) Funkce nerušit s možností přidělení oprávnění a ignorování nastavení této funkce;
 - m) Free Seating – přenos své linky včetně jejího nastavení na jiný koncový přístroj;
 - n) Nahrávání hovorů pro všechny IP operátory v režimu trvalém nebo na vyžádání;
- 2.16. Ovládání hovorů z webového prostředí agenta – vyzvednutí, zavěšení, volba čísla, přepojení hovoru na pevnou linku nebo mobilní telefon atd.;
- 2.17. V případě nefunkčnosti PC operátora ovládání hovorů přímo z telefonu;
- 2.18. Možnost logování nebo odlogování z jednotlivých front operátorů;
- 2.19. Možnost zakázat přístup k logování nebo odlogování z jednotlivých front operátorů;
- 2.20. Zaznamenávání poznámek k hovoru v průběhu a po skončení hovoru;
- 2.21. Přístup k historii poznámek k hovoru, možnost jejich doplnění kdykoliv v budoucnu;
- 2.22. Historie volání s volaným (datum a čas, poznámky, důvod předchozích hovorů, s jakým operátorem hovořil atd.);
- 2.23. Při jednotlivých hovorech budou uvedeny minimálně následující informace:
- o) datum a čas hovoru
 - p) poznámka k hovoru
 - q) operátor, který hovor již v minulosti s volajícím realizoval
 - r) předešlé kategorie hovoru
 - s) předchozí historie kontaktu
 - t) kontaktní informace vztahující se k danému číslu
- 2.24. Zobrazení vybraných statistických údajů v prostředí operátora:
- a) počet odbavených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - b) počet ztracených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - c) service level za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc
 - d) počet odbavených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
 - e) počet ztracených hovorů za posledních 24 hodin, za týden, 14 dní, měsíc v projektech/ frontách, v kterých je přihlášen
 - f) přístup k vlastní historii hovorů, včetně nahrávek, historie a poznámek v zadaném časovém období, filtrování a řazení seznamu hovorů
- 2.25. Výběr z předem definovaných přestávek (pracovních nebo soukromých);
- 2.26. Vytvoření odchozího hovoru;
- 2.27. Přidržení hovoru s možností akustického tónu nebo audia;
- 2.28. Konzultace a přepojení hovoru:
- a) přepojovací panel všech dostupných operátorů/supervizorů/linek umožňující přepojení hovoru jedním kliknutím;
 - b) možnost označit si vybrané/oblíbené operátory/linky, tak aby byly dostupné ihned z operátorského prostředí bez nutnosti dalšího listování;
 - c) zobrazení stavu jednotlivých operátorů/linek – volný/obsazen/ pauza;
- 2.29. Kategorizace hovoru - jednotlivé kategorie definuje supervizor;
- 2.30. Možnost změnit dodatečně kategorii hovoru u již skončeného a uloženého hovoru;
- 2.31. Přístup k nahrávkám hovorů a jejich poslech na základě oprávnění;
- 2.32. Možnost hodnocení kvality hovorů prostřednictvím předem nadefinovaných formulářů;
- 2.33. Zobrazení informací o posledních hovorech zpracovaných přihlášeným operátorem;
- 2.34. Informace o počtu čekajících hovorů ve frontě;
- 2.35. Přehled žádostí o zavolání, včetně informací o volajícím, datu a času volání, historii kontaktu;
- 2.36. Možnost volby zpětné volání jedním kliknutím;
- 2.37. Možnost označit žádost jako vyřízenou;
- 2.38. Požadovaná funkcionalita:

- a) komprimovaný pohled na operátory např. realtime data, statistiky, docházka;
- b) píchačky;
- c) SMS šablony

2.39. Report na míru vycházející z rozšířeného pohledu na operátory;

3. Specifické požadavky na CallCentrum (dále jen „CC“) pro linku 1221

Připojení operátora (dále jen „OPE“) na směně: OPE je na směnu obsazován podle smluvního vztahu MZ a daného CC. V rámci DNS je dána maximální cena. OPE jsou poskytovány do doby vyčerpání této ceny (cena/MD). Počty MD lze podle smlouvy měnit v rozsahu 10 % za týden.

- 3.1. OPE se přihlašuje online do CC;
- 3.2. Maximální počet připojení: 250 (klidový režim, v případě trasování se jednalo o stovky připojených, resp. v režimu unlimited);
- 3.3. Souběžný počet OPE: 50 % pro linku 1221 (v případě trasování souběžně byly připojené stovky OPE, režim unlimited);
- 3.4. OPE musí mít přístup do znalostí báze za účelem jejího editace včetně jejího využití;
- 3.5. Provozní doba CC je v pracovní dny od 8:00 do 19:00;
- 3.6. Zajištění v době provozu podporu helpdesk (technického) účastníka

4. Uskutečnění hovoru na lince 1221

- 4.1. volající účastník si vybere jednu z požadovaných provoleb (umožnění IVR);
- 4.2. CC musí zabezpečit:
 - a) příchozí hovory;
 - b) odchozí hovory;
 - c) rozesílat SMS s možností využít komunikačních aplikací (WhatsApp, Signal, aj.);
 - d) přepojení na jinou linku (v současně době OPE sdělí pouze číslo, jediné umožněné řešení je přímé přepojení mimo CC na infolinku MPSV 800 601 020 nebo infolinka MV 974 801 801/802);
 - e) konferenční hovor – umožnění volbu čísla a připojení dalších účastníků do hovoru;
 - f) další služby specifikované v bodě 2.

5. MZ management linky

- 5.1. CC umožňuje nahrání hovoru a jeho uložení po dobu 30 dnů do cloudu Zadavatele s možností výběru k těmto hovorům v rámci provádění následků a kontroly kvality. Současné řešení umožňuje hodnocení hovorů přímo v něm (ohodnocení hovoru, operátora, vyvolání historie hodnocení jednotlivých OPE);
- 5.2. Umožnění sledování aktuálně připojených OPE přímo v programu (připojený, volající);
- 5.3. Denní statistiky (počet realizovaných hovorů, doba trvání hovoru, počet hovorů na jednotlivých vstupních linkách, počet hovorů realizovaných jednotlivými OPE, doba čekání na spojení s operátorem, počet nezodpovězených hovorů, service level, počet připojených OPE)

