

V Praze dne 20. června 2025

Věc: Cenová nabídka na upgrade řešení FrontStage

1. Identifikace dodavatele:

Dodavatel	
obchodní jméno	atlantis telecom spol. s r.o.
se sídlem (přesná adresa z obchodního rejstříku)	Praha 10 - Hostivař, Štěrboholská 1427/55, PSČ 10200
IČO	60466189
DIČ	CZ60466189
zástupce pro jednání	Ondřej Papírek
mobilní telefon	██████████
e-mail	██████████

2. Popis požadavku

V souladu s Rámcovou dohodou o dílo na rozvoj software č. 48209/2023-SŽ-GŘ-O8 objednááme upgrade aplikace FrontStage (instance – zákaznické centrum) na nejnovější verzi V7.X. Objednatel očekává od povýšení verze aplikace možnost využívat nové UI pro operátory, nové UI pro administraci systému a možnost budoucí implementace nových funkcionalit a možnosti dle níže uvedeného výčtu.

Cílem objednatele je provozovat aplikace v souladu s novými technologickými i bezpečnostními trendy a poskytnout uživatelům i klientům maximální user experience.

3. HiLevel pohled na přínosy:

Hlavní argumenty pro přechod na V7 jsou rozděleny do třech oblastí: funkcionalita, technické řešení, UI

Funkcionalita: Balík funkcionality pro WebChat (snippety, přílohy, tlačítková volba, ...), volitelné možnosti využití AI (klasifikátor, přímý konektor na Microsoft AI Services), nativní konektory na AI enginy třetích stran, Grafické designer Flow,...

Technické řešení: Optimalizace běhu aplikace, rychlá odezva agentského prostředí, změna práce s daty z pohledu zátěže na DB, .NET Core 8, možnost spuštění v kontejnerech, možnost budoucího využití MS Azure. Aktivní vývoj již probíhá pouze nad verzí V7

UI:

Admin - Zcela přepracovaná aplikace pro správu a nastavení routingu, nižší požadovaná technická úroveň pro správu systému, Jednodušší zakládání uživatelů, designer flow, vizualizace pravidel atd.

Agent – SPA aplikace dle posledních trendů, optimalizované agentské prostředí z pohledu ergonomie, vyšší přehlednost

Supervizor – SPA Aplikace dle posledních trendů, nové grafické prvky

4. Výčet výhod, přínosů a možností pro budoucí rozvoj

Aplikace

Admin aplikace VE (nové UI, přehlené, více možností s podporou fulltext vyhledávání, přepnutí na tmavé zobrazení)

TeamsClient (moderní UI) pro Agentu i Supervizora)

Volitelný reportovací nástroj Grafana - moderní reportovací nástroj

SE - Grafický návrhář ICR

VE - Designer pravidel hovorů, chatu...

VE - Designer formulářů

Automatická jazyková lokalizace aplikací pomocí překladové služby

Datová kostka pro grafy a wallboardy - rychlé zobrazení předpočítaných statistik

Rebranding - možnost nahrání vlastní log a názvů

TC – dashboardy a statistiky (předpočítané KPI pro řízení callcentra)

sRec – integrované UI (waveform) web přehrávač s možností přehrání všech i neprojektových nahrávek, možnost zobrazení přepisu hovoru a poznámky)

Výkonová optimalizace funkcí a procedur

Optimalizace integrace na ERMS > menší počet zaseklých podání

Skriptovací funkce ve webchatu (před, po chatu)

komunikační kanály

Whatsapp, Messenger - propracovanější ovládání (snippets, přehrávač medií)

Oboustranný přenos souborů ve WebChat/SocMessage (typy a velikosti lze administrovat)

Chat rozšíření druhů replik o přílohy, obrázky, video, audio, menu, definovatelné snippets

Nové SMS brány - EuroSMS, Netopia

Potvrzení o přečtení příspěvku v DC a zde i TC (+ zobrazení přehledu pro SUP)

Logování přehrání nahrávky hovoru (vedle stávajícího logování stažení nahrávky)

DC - ovládání zvukových zařízení, custom zvonění

Spouště prac. postupů nově se změnou stavu případu, agenta

Číslování článků znalostní báze

Infrastruktura-administrace

Podpora Postgres DB (opensource alternativa k MS SQL)

Nativní konektor na Microsoft Teams PBX pro hovory

emaily uloženy mimo DB .. lepší správa DB, výrazně menší DB + pravidla pro ukládání do blobů, více úložišť, přesuny mezi nimi

Umožňuje export konfigurace do JSON souborů (snadná záloha, přesun, kopie systému)

Proserver - rychlý MessagePack protokol i pro velké soubory

Neutralita systému vůči časovému pásu

Velké snížení výpočetní náročnosti

Sloučení všech DB (ProServer/iCC/SRec) do jedné

Konverze nahrávek pomocí ffmpeg (optimalizace komprese)

REST API má dokumentaci přes Swagger/OpenAPI

Sloupcová enkrypcce pro citlivé údaje

DotNet Core - technologie (.net 8)

Umožňuje:

- Instalace také do Kubernetes (umožňuje řešit HA)
- Instalace on premise Windows, Azure, zákaznický Kubernetes
- Instalace na Linux (variantně)

Oauth2 - Login uživatelů Microsoft/Google/Facebook Account + stávající ActiveDirectory (není třeba vkládat systém do domény nebo provádět management hesel)

Onboarding uživatelů klikem v emailu, import agentů CSV

Nahrávání click to call hovorů z webu

Web API MSG/SignalR pro integraci ovládacích prvků FrontStage do web. aplikací 3-tích stran

Poptávaný rozsah prací

Položka
Fáze 1 - instalace - přípravy, služby, weby, autentifikace, testování, deployment databáze, instalace komponent serveru
Fáze 2 - konfigurace FrontStage - DB migrace, DQ migrace, migrace procedur, testování kanálů, nastavení Desktop Client
Fáze 3 - Optimalizace datových dotazů, procedur
Fáze 4 - Migrace integrační aplikace, napojení na testovací endpoint
Fáze 5 - testování integrace, akceptační testy, testování FrontStage
Další aktivity - projektové řízení, migrace rozdílových produkčních dat, předání do produkce

5. Termíny, cena

Zahájení řešení prvního požadavku bude nejpozději do 20 kalendářních dnů od obdržení závazné objednávky, prioritu, respektive pořadí řešení požadavků bude na základě vzájemné dohody zadavatele a dodavatele. Veškeré požadavky budou vyřešeny nejpozději do 90 kalendářních dnů od obdržení závazné objednávky.

Reference	Položka	Cena bez DPH	Počet	Mezisoučet	Jednotka
Práce konzultant	Fáze 1 - instalace - přípravy, služby, weby, autentifikace, testování, deployment databáze, instalace komponent serveru	14 780 Kč	5,0	73 900 Kč	MD
Práce konzultant	Fáze 2 - konfigurace FrontStage - DB migrace, DQ migrace, migrace procedur, testování kanálů, nastavení Desktop Client	14 780 Kč	16,0	236 480 Kč	MD
Práce konzultant	Fáze 3 - Optimalizace datových dotazů, procedur	14 780 Kč	6,0	88 680 Kč	MD
Práce vývojář	Fáze 4 - Migrace integrační aplikace, napojení na testovací endpoint	14 780 Kč	6,0	88 680 Kč	MD
Práce konzultant	Fáze 5 - testování integrace, akceptační testy, testování FrontStage	14 780 Kč	6,0	88 680 Kč	MD
Práce konzultant	Další aktivity - projektové řízení, migrace rozdílových produkčních dat, předání do produkce	14 780 Kč	7,0	103 460 Kč	MD
Celková cena práce pro update				679 880 Kč	

Ceny jsou uvedeny bez DPH

6. Odpovědná osoba za správnost nabídky

[Redacted signature block]

 FrontStage