

Výzva k předložení nabídky a prokázání kvalifikace k zakázce a zadávací podmínky zakázky

„Rozšíření stávajících technologických zařízení“

Zakázka na dodávku zadávaná v souladu s Metodickým pokynem pro zadávání zakázek - Integrovaný operační program, oblast intervence 3.1 a 3.3, nespádajících pod aplikaci zákona 137/2006 Sb., dle postupu „Zadávání zakázek na dodávky a služby, jejichž předpokládaná hodnota přesáhne 2 000 000 Kč bez DPH a zakázky na stavební práce, jejichž předpokládaná hodnota přesáhne 6 000 000 Kč bez DPH“

OBSAH

1. Zadavatel
2. Výzva k podání nabídky a informace o projektu
3. Předmět plnění zakázky a předpokládaná hodnota
 - 3.1. Klasifikace předmětu plnění
 - 3.2. Specifikace předmětu plnění
 - 3.3. Požadavky na dodavatele
4. Předpokládaná hodnota a požadavky na stanovení nabídkové ceny
 - 4.1. Předpokládaná hodnota zakázky
5. Doba a místo plnění předmětu zakázky, zadávací lhůta
 - 5.1. Termín plnění
 - 5.2. Zadávací lhůta
 - 5.3. Místo plnění
6. Obchodní a platební podmínky
7. Nabídka na účast ve výběrovém řízení
 - 7.1. Povinný obsah nabídky a nabídková cena
 - 7.2. Způsob předložení nabídky
 - 7.3. Místo a lhůta pro předložení nabídek
8. Požadovaná kvalifikace dodavatele
 - 8.1. Kvalifikace, požadavky na rozsah a způsob předložení
 - 8.2. Základní a profesní kvalifikační požadavky
 - 8.3. Ekonomické a finanční kvalifikační předpoklady
 - 8.4. Technické kvalifikační předpoklady
9. Hodnotící kritéria a způsob hodnocení
 - 9.1. Nejnižší nabídková cena
10. Otevírání obálek a hodnocení nabídek
11. Poskytování dodatečných informací
12. Požadavky na varianty nabídky
13. Jistina
14. Poskytnutí zadávací dokumentace
15. Prohlídkový den
16. Subdodavatelé
17. Doplňující informace

Přílohy:

- Č.1 Krycí list nabídky
- Č.2 Čestné prohlášení
- Č.3 Kupní smlouva
- Č.4 Prohlášení o splnění ekonomického a finančního kvalifikačního požadavku
- Č.5 Seznam zakázek ke splnění technického kvalifikačního požadavku
- Č.6 Krycí list rozpočtu - Výkaz výměr

1. Zadavatel

1. Severočeské družstvo zdravotně postižených

Sídlo: Riegrova 5, Děčín, PSČ 40502

IČO: 25476092

DIČ: CZ25476092

Tel: 415 930 480

Fax: 415 930 489

e-mail: Info@1sdzp.cz

Zastoupený: předsedou představenstva ing. Janem Paličkou

Kontaktní osoba: ing. Jan Palička

2. Výzva k podání nabídky a informace o projektu

Zadavatel je příjemcem dotace z Integrovaného operačního programu na projekt vedený pod názvem "Rozvoj sociálního podnikání v Severních Čechách", registrační číslo: CZ.1.06/3.1.02/01.06969. Předmětem projektu je rozšíření stávající technologických zařízení z oblasti IT a zavedení nových služeb pro stávající a nové zákazníky zadavatele.

3. Předmět plnění zakázky a předpokládaná hodnota

3.1. Klasifikace předmětu plnění

Rozšíření stávající používané technologie o další zařízení.

3.2. Specifikace předmětu plnění

- a) Rozšíření komunikačního systému a aplikace HELP DESK VOICE IP
- b) Docházka s vazbou na aplikaci HELP DESK a ekonomický systém
- c) Skladové hospodářství s aplikací čárových kódů
- d) www aplikace s vazbou sklady a Help Desk, e-shopy
- e) Výstavba LAN v objektu firmy v Děčíně
- f) Stavební úpravy malého rozsahu – serverovna

3.2.1. Specifikace předmětu plnění

- a) **Rozšíření komunikačního systému a Help Desk Voice IP**

Technické zadání – rozšíření stávajícího komunikačního systému o aplikační vrstvu HELP DESK VOICE IP

Požadované technické parametry řešení

Základní požadavky na řešení:

- rozšíření stávajícího telekomunikačního řešení o aplikační vrstvu HELP DESK VOICE IP
- nasazení komunikačního systému s plnou integrací do stávající telekomunikační sítě na bázi protokolu TCP/IP MOVACS
- dodávka nových telefonních přístrojů
- nasazení CTI aplikační vrstvy pro uživatele systému
- vytvoření jednotné komunikační sítě spojující více lokalit
- netarifikované volání propojených lokalit
- napojení na centrální WAN IP síť (s možností VoIP)
- centralizovaná tarifikace
- centralizovaná administrace a správa všech ústředen v síti vlastními prostředky a pracovníky, včetně přístupu dálkovou správou přes web
- jednotný ovládací SW pro všechny lokality
- výrazné snížení provozních nákladů (výše tarifů, servisních zásahů, interního volání ...)
- možnost centrálního obhospodařování terminálů či jiného příslušenství a rozšiřujících komponent
- zachování stávajících číslovacích plánů

Obecné:

- připojení do PSTN pomocí 1x ISDN30 (Děčín)
- připojení do PSTN pomocí 4x ISDN2 (Šluknov)
- kapacita 40 IP poboček (Děčín)
- kapacita 20 IP poboček (Šluknov)
- IP telefonní přístroje, podporující PoE, česká lokalizace
- náhlavní soupravy plně „spolupracující“ s dodanými IP telefony
- nahrávání všech hovorů

Telefonní:

- plná podpora protokolu SIP
- podpora konferenčních hovorů
- kompatibilita PoE dle standardu 802.3af
- přenos veškeré digitální informace (např. CLIP) o volajícím čísle až na pobočku
- hudba při čekání volajícího na lince (music on hold standard DTS-ES), volba vlastní hudby při čekání
- adresář telefonních čísel s podporou automatických importů
- inteligentní směrovač hovorů (LCR)
- nabídka musí obsahovat seznam podporovaných kodeků s minimální požadovanou šířkou pásma (ILBC)
- česká lokalizace uživatelského rozhraní ústředny
- možnost administrace volací fronty (ACD skupiny)
- vzdálené vyzvedávání hovorů (remote pickup, Call Pickup)
- možnost podmíněného i nepodmíněného přesměrování na libovolné číslo (i mimo PBX, například mobil) nastavitelné uživatelem

- možnost použití softwarových SIP telefonů (specifikace doporučených SW)
- musí být zajištěna dostupnost krizových linek (112, 155, 158 atd.). Identifikace volajícího musí být zachována a předána operátorovi veřejné telefonní sítě
- možnost administrace komunikačního systému (přes TCP/IP)
- provedení do 19" RACKu
- záložní napájení na dobu 8 hodin autonomního provozu při výpadku napájení
- podpora rozhraní FXS, FXO, E&M, ISDN BRI/PRI (Euro ISDN a Q.sig), E1 R2.
- centrální připojení tarifkace po TCP/IP
- virtuální pracoviště/multiuživatelský přístup - možnost přihlášení libovolného účastníka k libovolnému telefonu s chráněným přístupem pomocí hesla
- podpora otevřených standardů a norem v oblasti klasické telefonie – požadovány jsou zejména tyto standardy:
 - ✓ Q.SIG phase 2
 - ✓ euro ISDN/Q.931 DSS1
 - ✓ TAPI
 - ✓ VTI/XML
- podpora otevřených standardů a norem v oblasti IP telefonie – požadovány jsou zejména tyto standardy:
 - ✓ SIP
 - ✓ hlasový kodek G711
 - ✓ hlasový kodek G723.1
 - ✓ hlasový kodek G729A
 - ✓ VLAN tagging
 - ✓ 802.1p
 - ✓ 802.1q
 - ✓ TOS/DiffServ
- síťovací protokol umožňující plně transparentní služby mezi všemi systémy spojenými do sítě – zejména:
 - ✓ přepojení hovoru na libovolného účastníka v síti
 - ✓ zpětné volání pro libovolného účastníka v síti
 - ✓ dohled libovolného účastníka v síti
 - ✓ převzetí hovoru, kde přebírající pobočka a pobočka, kde hovor původně vyzváněl, nemusí být fyzicky připojeny ke stejnému systému
 - ✓ automatická rekalkulace cesty (příklad: pokud je příchozí volání směřováno do ústředny A, odtud je hovor přepojen do ústředny B, z níž je hovor následně přepojen do ústředny C, je pak vlastní spojení realizováno přímo tedy A – C, bez tranzitu ústřednou B)
 - ✓ všechny výše uvedené služby ústředen budou vzájemně dostupné všem uživatelům v rámci celé sítě
 - ✓ paketově orientovaný síťovací protokol přenášený společně s hlasovými pakety protokolem TCP/IP

Přístroje

Minimální požadavky:

- podpora PoE, 802.3af
- česká lokalizace
- LCD displej, víceřádkový

- programovatelná tlačítka, min. 10 tlačítek
- hlasitý telefon full duplex
- integrovaný fast-ethernet switch 10/100 (min 2xRJ45 se zárukou na plnou funkčnost karty připojeného počítače např.: probuzení počítače WoL)
- 4 současné hovory
- podpora konferenčních hovorů
- funkce ředitel-sekretářka: parkování a předávání hovoru s upozorněním a signalizace dalších hovorů na lince
- ovládání přesměrování a zobrazení přesměrování na displeji
- vzdálené vyzvedávání hovorů (remote pickup, Call Pickup)
- uživatelské funkce přístrojů musí být dostupné v rámci celé organizace. Nejsou závislé na lokalitě ale na úrovni zařazení uživatele

Aplikační požadavky

Obecné:

- CTI aplikace pro všechny uživatele komunikačního systému
- vytáčení, volání, příjem hovorů z PC
- telefonní seznamy, včetně zobrazování jmen
- integrace adresářové služby (exchange, outlook, excel, XML, AD)
- funkce vyhledávání kontaktů, filtrace dle zvolených parametrů
- funkce vytáčení přímo z Windows aplikací, minimálně vytáčení z Outlooku a WWW stránek
- zobrazení historie volání daného uživatele, filtrace a seskupení
- možnost přehrání nahrávky přímo z historie hovorů
- možnost posílání SMS ze CTI aplikace
- podpora funkce zasílání textových zpráv mezi jednotlivými uživateli CTI aplikace

Požadavky na „Help Desk“

Obecné:

- Kontaktní centrum musí být dimenzováno pro 40 agentů
- Podpora multimediální komunikace (zejména e-mail, SMS)
- Podpora inteligentní distribuce hovorů
- Rozpoznání VIP klientů
- Black listy (seznamy zlomyslných volání)
- Zobrazení kompletních údajů o volajících
- Možnost nahrávání vybraných linek a hovorů
- Zaznamenávání kompletní historie komunikace s volajícím

Klientská aplikace

- Plná integrace do jedné pracovní plochy
- Propojení se stávajícími komunikačními systémy
- Podpora multimediální komunikace (zejména e-mail, SMS)
- Zobrazení historie komunikace s klienty
- Možnost telefonické komunikace v rámci GUI (zahájení, přepojení, ukončení hovoru)
- Kompatibilita s technologiemi společnosti Microsoft
- Ergonomické prostředí
- Správa incidentů
- Uživatelsky definovatelné filtry a pohledy na informace v systému

- Personifikovatelné prostředí agenta
- Fulltextové vyhledávání v rámci celého systému

Kontakty

- Systém pro kompletní databázi firemních zákazníků, zaměstnanců a obchodních partnerů
- Filtrovatelné dle různých kritérií
- Třídění a fulltextové vyhledávání
- Možnost kontaktování vybrané osoby přímo ze seznamu
- Návaznost na komunikaci s vybranou kontaktní osobou
- Napojení na stávající adresář (automatický import kontaktů)

Znalostní báze

- Modul/Systém musí obsahovat naplněnou znalostní bázi
- Možnost zasílat odpovědi na dotazy volajících pomocí různých komunikačních kanálů
- Generování odpovědí do otevřeného formátu PDF
- Fulltextové vyhledávání v rámci modulu
- Přehledné rozdělení do různých tematických skupin
- Schvalovací proces článků
- Verzování článků

Reporty a statistiky

- Statistiky hovorů v reálném čase
- Přehled aktuálního vytížení jednotlivých operátorů
- Přehled o momentálním vytížení celého pracoviště
- Generování zpětných statistik vytížení kontaktního centra
- Možnost generování statistik podle různých projektů
- Tabulkové a grafické vyjádření reportů
- Přehled nejčastěji kladených dotazů
- Podpora exportu reportů do běžných formátů (word, excel, xml, PDF, html...)

Knihovna dokumentů

- Úložiště pro dokumenty
- Možnost třídění a filtrování podle různých parametrů (název souborů, datum vytvoření, datum změny, autor, formát souborů)
- Možnost hromadného ukládání souborů
- Zobrazení dokumentů dle stupňů uživatelských oprávnění
- Fulltextové vyhledávání
- Schvalovací proces
- verzování

Zobrazení údajů o provozu

- Přehledná prezentační vrstva pro supervizory
- Grafické zobrazení aktuálního stavu na pracovišti
- Zobrazení statusu aktuálních hovorů
- Přehled o jednotlivých fázích hovoru
- Časové údaje o přestávkách jednotlivých zaměstnanců

Požadavky ServiceDesk

- Kompletní databáze požadavků na oddělení ServiceDesk
- 100 % dostupnost techniků (volba dle profilů: kancelář, terén, pohotovost atd.)
- Kalendáře služeb pro technické specialisty
- Propagace technika vždy jen jedním číslem (stejně číslo pro mobil i pevnou)
- Okamžité spojení volajícího s daným specialistou (např. pomocí DTMF volby)
- Upřednostnění požadavků s vysokou prioritou
- Identifikace volajících podle telefonního čísla, čísla PIN
- Rozpoznání VIP volajících
- Propojení s modulem kontaktů
- Nahrávání všech uskutečněných hovorů z pevných telefonů (příchozích i odchozích)
- Nahrávání všech uskutečněných hovorů z mobilních telefonů (příchozích i odchozích)
- Nástroje pro reporting (podpora zobrazení v grafech a tabulkách)
- Možnost případného napojení na systémy CRM
- Grafické rozhraní, umožňující přihlášení techniků na pohotovost pro určitý den
- Automatické nastavení pohotovostního čísla na mobil technika
- Automatická notifikace v případě chybějícího technika pro další den
- Uživatelské a opakované profily
- Víceúrovňový systém řízení oprávnění
- Uživatelské skupiny
- Dálková správa systému
- Správa prostřednictvím telefonu
- Mimo předem definovaný kalendář je možné telefonické přihlášení k pohotovosti
- Rozpoznání technika na základě jeho tel. čísla, ID, příp. hesla (PIN)
- Sběr dat o všech operacích v systému
- Statistiky, reporting

Nahrávání hovorů

- Nahrávání 1xISDN 30, 4xISDN
- Nahrávání 60xIP
- API rozhraní
- Možnost rozšíření o nahrávání dalších rozhraní FXO, FXS, ISDN30, ISDN, IP
- Funkce potlačení echa
- Definice úrovní oprávnění
- Snadný přístup k nahrávkám
- Možnost přehrávání, mazání a exportu nahrávek do okolních systémů
- Přehledné prostředí pro práci s nahrávkami (řazení, filtrování apod.)

IVR (Interactive voice response)

- informace pro identifikaci volajícího (kód, heslo, tel. číslo...)
- rozdělení volajících do skupin
- uživatelsky konfigurovatelný IVR strom
- nástroje pro uživatelskou změnu hlásek a struktury IVR stromu
- distribuce hovoru na základě IVR kalendářů (pevná linka během pracovní doby, mobil mimo ní)
- změna chování během státních svátků a dnů volna
- změna chování během závodních dovolených

- možnost sběru dat prostřednictvím IVR (např. vyhodnocení spokojenosti volajícího)

Ostatní požadavky

- školení 2 administrátorů - centrální administrační nástroj
- návody pro všechny typy uživatelů
- doložení referenční zakázky obdobného charakteru z posledních 2 let (postačí čestné prohlášení)

Záruční lhůta

- Dodavatel odpovídá vady dodávky po dobu záruční lhůty, které je stanovena v min. délce 36 měsíců.
- Předání dodávky bude provedeno na základě předávacího protokolu, jehož vzor bude součástí nabídky uchazeče.

V případě nesplnění některého z výše uvedených požadavků bude dodavatel čestným prohlášením přiloženým k nabídce garantovat kupujícímu právo odmítnout celou dodávku.

b.) Aplikace Docházka

Aplikace pro všechna pracoviště společnosti, Děčín, Šluknov, Česká Lípa, Česká Kamenice.

RFID terminály dle specifikace:

- Napájecí napětí 10-15V DC, jmenovité 12V DC, PoE třída 0
- Proudový odběr 200 mA 160 mA
- Max. proudový odběr 540 mA 480 mA
- Frekvenční pásmo RFID 125 kHz 13,56 MHz
- Čtecí vzdálenost do 8 cm1) 2) dle podkladu a typu ID do 5 cm1) 2) dle podkladu a typu ID
- Vstup pro snímač 2x Wiegand 26/42 bit (1 Wiegand je náhrada za interní snímač)
- Vstupy vyvážené BUTT – tlačítko, DOOR - dveřní kontakt
- Výstupy
- 1x bezpotenciálové relé NC/C/NO, propojkou možno připojit +12 V na C, max. zatížení kontaktů 24 V, 1 A
- Komunikační rozhraní Ethernet 10/100 Mbit, 2x RS485, galvanicky oddělené
- Komunikační rychlost Ethernet 100 Mbit, RS485 nastavitelná 9600 Bd – 115200 Bd, doporučená 57600 Bd
- Paměť 512 kB (doba zálohy dat bez napájení max. 48 hod.)
- Obvod reálného času Ano
- LCD displej 4x 20 znaků, HQ, podsvícení
- Počet tlačítek 15
- Tlačítka definovaných přerušení: oběd, služebně, dovolená, lékař, nemoc, volno, F1, F2, F3 – volně definovatelná tlačítka, PŘÍCHOD – ODCHOD – v závislosti na nastaveném režimu
- HW adresa 1-250, adresa 0 slouží pro reset terminálu
- Vnější rozměry (š x v x h) 118 x 165 x 52 mm

- Pracovní rozsah teplot -10 až +40° C
- Barva Šedá
- Krytí IP 423)

Požadavky na SW

- Široké možnosti nastavení uživatelských parametrů
 - ✓ Tvorba pracovních kalendářů
 - ✓ Definice typů pracovních dnů
 - ✓ Volná, periodická, variabilní, směnová pracovní doba
 - ✓ Grafické směnové kalendáře
 - ✓ Volitelné mzdové složky (konta)
 - ✓ Převody mzdových složek do dalších měsíců
 - ✓ Přiřazení mzdových složek na terminály
 - ✓ Rozlišení nákladových okruhů (středisek)
 - ✓ Nastavení a správa pracovních modelů
 - ✓ Evidence a automatické generování přestávek
 - ✓ Evidence přesčasů a příplatků
 - ✓ Ruční korekce časových dat
 - ✓ Možnost vkládání ručních údajů nebo oprav
 - ✓ Generování a schvalování nepřítomnosti
 - ✓ Měsíční uzávěrky
- Spolupráce se mzdovým SW Pohoda a propojení s aplikací HelpDesk

Jednotná personální databáze

- Jedná se např. řešení jednotné personální databáze, kdy jsou vzájemně sdíleny údaje osob - držitelů identifikačních karet. Záznamy se pořizují v personálním modulu a dále jsou již automaticky předávány do docházkového systému. Přínosem je vyloučení vzájemných duplicit, garance správnosti údajů a zjednodušení správy dat. Funkci importu dat lze rovněž využít na hromadné zavedení osobních údajů do systému při jeho implementaci. Možné způsoby sdílení dat:
 - ✓ Na úrovni definovaných databázových tabulek SQL serveru
 - ✓ Dávkově importem z definovaného rozhraní (xls, apod.)

c.) Aplikace Sklady

- Modernizace provozu skladového hospodářství s využitím čárového kódu ve všech provozech společnosti a zákazníka. Centrální pracoviště v Děčíně.
- Děčín, Česká Kamenice, Šluknov, Česká Lípa. Vazba na ekonomický SW Pohoda.

d.) WWW - Internetové obchody

S vazbou na používané aplikace

Požadované parametry řešení - WWW aplikace

Content Management System

- Víceúrovňová správa uživatelských oprávnění včetně podpory protokolů LDAP a OpenID
- Integrovaná správa souborů a složek do uživatelského rozhraní
- Podpora různých jazykových verzí – nezávisle backend a frontend

- Podpora a správa reklamních kampaní
- Správa kontaktů včetně možnosti třídění do skupin
- Ankety
- Vyhledávání včetně statistik pro administrátory systému
- Správa odkazů, RSS kanálů a zpravodajů
- Integrovaný WISIWYG editor pro vytváření a správu obsahu www stránek
- Hodnocení článků, přeposílání emailem, automatický export do PDF
- Správa uživatelských nabídek, kategorií a sekcí
- Šablonovací systém pro úpravu vzhledu
- Mobilní verze vzhledu pro frontend i backend
- 100% beztabulkový a CSS design
- Integrovaná komprese CSS a Javascriptu
- Podpora nejrozšířenějších webových prohlížečů
- Validní XHTML 1.0 a CSS
- Validní přístupnost webu podle standardu Section 508
- Dodání včetně zdrojových PSD souborů a fontů
- Kvalitně komentovaný zdrojový kód pro snadné úpravy
- Integrovaná nápověda
- Podpora SEO, přepis URL přátelské k vyhledávačům, Metadata
- Možnost registrace uživatelů a neveřejného obsahu
- Webové služby – možnost použití vzdáleného volání procedur (přes HTTP a XML), možnost integrace XML-RPC služeb
- API integrace nejrozšířenějších sociálních webů
- Jednoduché použití Open Source přídavných komponent, modulů a funkcí třetích stran
- Kompatibilita a snadná integrace s dalšími systémy zadavatele – Komunikační systém HELPDESK a eCommerce systém

V případě nesplnění některého z výše uvedených požadavků bude dodavatel čestným prohlášením přiloženým k nabídce garantovat kupujícímu právo odmítnout celou dodávku.

eCommerce System

Analytické nástroje a přehledy

- Integrace Google Analytics
- Nástěnka pro kompletní přehled v jednom okně
- Přehledy prodejů
- RSS kanály pro nové objednávky, štitky a hodnocení
- Daňové přehledy
- Opuštěné nákupní košíky
- Nejnavštěvovanější zboží
- Nejpoblárnější zboží
- Stav skladových zásob
- Vyhledávané výrazy
- Uživatelské recenze
- Štitky
- Slevové kupóny
- Celková přijatá částka/částka k přijetí

