

Č. j. DIA- 8008/OEZ-2024-1

**Digitální a informační agentura**  
Oddělení řízení komponenty 1.7  
(dále jen „Vlastník komponenty“)

**vyhlašuje výzvu k předkládání žádostí o finanční podporu předem definovaným  
projektům v rámci Národního plánu obnovy ČR**

## **1. Identifikace výzvy**

**1.1. Číslo výzvy v MS2014+: 31\_24\_112**

**Číslo výzvy interní: 04**

**1.2. Pilíř:** Digitální transformace

**1.3. Komponenta:** 1. 7 Digitální transformace veřejné správy

**1.4. Reforma/Investice:** Investice č. 3: Zřízení kontaktního centra veřejné správy

**1.5. Milníky a cíle dle Prováděcího rozhodnutí rady:**

Milník/Cíl	Název	Indikátor Milníku	Indikátor Cíle		Doba dokončení
			Výchozí hodnota	Cíl. Hodnota	
Milník	Kontaktní centrum veřejné správy je zprovozněno	Kontaktní centrum je funkční a je k dispozici klientům			Q2 2026

**1.6. Název předem definovaného projektu/ů (dále projekt/y):**

1.6.1. Kontaktní centrum veřejné správy

## **2. Časové nastavení**

**2.1. Datum vyhlášení výzvy: 24. 4. 2024**

Datum vyhlášení výzvy je zároveň datem zahájení příjmu žádostí.

## 2.2. Datum ukončení příjmu žádostí o finanční podporu: 16. 12. 2024 do 23:59 hodin

Stanovenou dobu lze ve zvláště odůvodněných případech prodloužit, a to nejdéle o dva kalendářní měsíce na základě písemné žádosti žadatele.

V případě, že bude žádost o finanční podporu předložena před datem ukončení příjmu žádostí, Zprostředkovatel programu je oprávněn zahájit proces hodnocení před datem ukončení příjmu žádostí o finanční podporu, stanoveným pro výzvu.

## 2.3. Datum možného zahájení fyzické realizace projektu

Zahájením projektu se rozumí datum zahájení fyzické realizace projektu, tj. započetí aktivit směřujících k dosažení stanovených milníků a cílů. Fyzická realizace projektu může začít již před schválením finanční podpory pro projekt, tedy před vydáním právního aktu, nicméně musí být v souladu s právním aktem, podmínkami o realizaci projektu, právním rámcem a metodikami Národního plánu obnovy, nejdříve však od 1. 7. 2023.

## 2.4. Nejzazší datum pro ukončení fyzické realizace projektu: 30. 6. 2026

### 3. Informace o formě finanční podpory

#### 3.1. Alokace výzvy celkem: 342,5 mil. Kč bez DPH

Předem definovaný projekt	Alokace
<b>Kontaktní centrum veřejné správy</b>	<b>342,5 mil. Kč bez DPH</b>

V alokaci pro projekt není zahrnuto případné DPH, které musí být hrazeno z finančních zdrojů žadatele

#### 3.2. Vymezení oprávněných žadatelů

Oprávněným žadatelem je konečný příjemce (subjekt, který realizuje vlastní projekt)

- Digitální a informační agentura, IČ: 17651921. Příjemcem je vlastník rozpočtové kapitoly 364 - Digitální a informační agentura, IČ: 17651921.

#### 3.3. Forma financování

Příjemce, který je správcem rozpočtové kapitoly si sám zajistí peněžní prostředky v CZK ve své rozpočtové kapitole.

#### 4. Věcné zaměření

Cílem investice je zřízení a vybavení kontaktního centra pro poskytování služeb veřejné správy klientům, včetně občanů a podniků. Kontaktní centrum bude poskytovat informace, poradenství a podporu při elektronickém podávání dokumentů pro vybrané služby státní správy („agendy“).

V této výzvě jsou podporované tyto aktivity:

- vytvoření technicky vybaveného call centra s odpovídajícím SW vybavením pro telefonický a e-mailový kontakt s klientem, včetně vytvoření společné znalostní báze a implementace minimálně 10 služeb státní správy,
- uskutečnění informační kampaně o dostupnosti kontaktního centra a výukových programů uvedených v investici č. 1 komponenty 1.7 Národního plánu obnovy.

#### 5. Monitorovací indikátory (projektové, společné)

<b>Název:</b>	<b>Dokument potvrzující dokončení projektu</b>
<b>Číslo:</b>	<b>01267</b>
<b>Typ indikátoru (společný/hlavní/interní):</b>	Hlavní
<b>Popis indikátoru:</b>	Osvědčení (akceptační protokol či jiný dokument) o dokončení prací podepsané dodavatelem a příslušným orgánem v souladu s národní legislativou, potvrzující, že projekt byl dokončen v souladu s vydefinovanými aktivitami projektu a tím je funkční tak, jak je popsáno v příloze CID a je dostupný koncovým uživatelům.
<b>Měrná jednotka:</b>	Počet dokumentů
<b>Výchozí hodnota:</b>	0
<b>Datum výchozí hodnoty:</b>	1.1.2024
<b>Cílová hodnota indikátoru:</b>	1
<b>Datum cílové hodnoty:</b>	30.6.2026
<b>Způsob doložení:</b>	Dokument
<b>Frekvence:</b>	Průběžně

<b>Název:</b>	<b>Dokument potvrzující uskutečnění komunikační kampaně</b>
<b>Číslo:</b>	<b>01264</b>
<b>Typ indikátoru (společný/hlavní/interní):</b>	Hlavní
<b>Popis indikátoru:</b>	Osvědčení o dokončení komunikační kampaně
<b>Měrná jednotka:</b>	Počet dokumentů
<b>Výchozí hodnota:</b>	0
<b>Datum výchozí hodnoty:</b>	1.1.2024
<b>Cílová hodnota indikátoru:</b>	1
<b>Datum cílové hodnoty:</b>	30.6.2026
<b>Způsob doložení:</b>	Dokument
<b>Frekvence:</b>	Průběžně

<b>Název:</b>	<b>Uživatelé nových a upgradovaných veřejných digitálních služeb, produktů a procesů</b>
<b>Číslo:</b>	<b>01218</b>
<b>Typ indikátoru (společný/hlavní/interní):</b>	Společný
<b>Popis indikátoru:</b>	Počet uživatelů digitálních veřejných služeb, produktů a procesů nově vyvinutých nebo výrazně upgradovaných prostřednictvím podpory RRF. Významné upgrady pokrývají pouze nové funkce. Indikátor má výchozí hodnotu 0, pouze pokud je digitální služba, produkt nebo proces nový. Uživatelé odkazují na klienty veřejných služeb a produktů nově vyvinutých nebo upgradovaných prostřednictvím podpory RRF a na zaměstnance veřejné instituce využívající nově vyvinuté nebo výrazně upgradované digitální procesy prostřednictvím podpory RRF. Pokud nelze identifikovat jednotlivé uživatele, stejná klientská osoba využívající online službu několikrát během pololetí není považována za dvojité započítávání.
<b>Měrná jednotka:</b>	Uživatelé/rok
<b>Výchozí hodnota:</b>	0
<b>Datum výchozí hodnoty:</b>	01. 01. 2022
<b>Cílová hodnota indikátoru:</b>	1000

<b>Datum cílové hodnoty:</b>	30. 06. 2026
<b>Způsob doložení:</b>	Dokument
<b>Frekvence:</b>	Průběžně

## **6. Informace o způsobilosti výdajů**

### **6.1. Věcná a časová způsobilost**

Za způsobilé výdaje jsou považovány veškeré výdaje vynaložené v souvislosti s realizací definovaného milníku/cíle v rámci projektu, které naplňují pravidla NPO a podmínek podpory (zpravidla se jedná o výdaje na dodávky a služby). V rámci této výzvy platí dále výjimka, schválená ze strany EK a na základě které jsou způsobilé i výdaje na mzdy/platy zaměstnanců.

Výdaje, které by svým charakterem nahrazovaly opakující se výdaje státního rozpočtu, nejsou způsobilým výdajem. Případné DPH projektu není rovněž uznatelným výdajem a musí být hrazeno z vlastních zdrojů žadatele.

Z časového hlediska jsou způsobilé všechny výdaje, které vznikly v době realizace projektu, tedy i před vydáním právního aktu, nicméně musí být realizovány v souladu s právním aktem, podmínkami o realizaci projektu, právním rámcem a metodikami Národního plánu obnovy a komponenty, nejdříve však od 1. 7. 2023. Nejzazší datum pro ukončení fyzické realizace projektu, tedy i konečné datum způsobilosti je 30. 6. 2026.

### **6.2. Pravidlo udržitelnosti**

Doba udržitelnosti projektu je stanovena individuálně v právním aktu o přidělení finančních prostředků a je obecně stanovena na 5 let od ukončení realizace projektu, a to minimálně do konce roku 2026.

### **6.3. Zásada adicionality, komplementarity a doplňkového financování**

Podpora z NPO doplňuje podporu poskytovanou z jiných programů a nástrojů Unie. Reformy a investiční projekty mohou obdržet podporu z jiných programů a nástrojů Unie za předpokladu, že nepokrývá stejné náklady (tzn. nikdy nesmí být totožný výdaj hrazen vícenásobně z několika zdrojů).

Příjemce musí jednoznačně odlišit a prokázat vazby mezi zdroji a jimi podpořenými výdaji (především prostřednictvím nástrojů analytického účetnictví a na základě detailní evidence výdajů, dodávek, prací a služeb v účetnictví žadatele).

Příjemce je povinen oznámit VK, že na daném projektu dochází k souběhu podpor a uvést z jakého zdroje a v jaké výši čerpá souběžnou podporu.

Projekty, jejichž výdaje nebudou v souladu se zásadou adicionality, komplementarity a doplňkového financování, mohou být vyjmuty z financování v rámci NPO nebo u nich mohou být uplatněny jiné interní postupy, např. vyjmutí části výdaje projektu, a to v závislosti na plnění milníků a cílů projektu.

Způsobilé výdaje nesmí svým charakterem nahrazovat opakující se výdaje státního rozpočtu České republiky.

#### **6.4. Zásada „významně nepoškozovat“ (DNSH princip)**

Příjemce se zavazuje nepodporovat nebo nevykonávat hospodářské činnosti, které významně poškozují kterýkoli environmentální cíl, případně ve smyslu článku 17 Nařízení (EU) 2020/852<sup>1</sup> a dále ve smyslu Oznámení Komise<sup>2</sup>.

#### **6.5. Střet zájmů, předcházení podvodům a korupci**

Příjemce se zavazuje v rámci realizace projektu vyloučit jakékoliv riziko střetu zájmu, a to jak u osoby příjemce finanční podpory, osoby dodavatele, tak mezi dodavatelem a příjemcem finanční podpory (zadavatelem) dle článku 61 finančního nařízení – Nařízení Evropského Parlamentu a Rady 2018/1046<sup>3</sup> a poskytnout VK informace, aby mohlo být odhaleno případné ohrožení finančních zájmů Unie s ohledem na aplikaci střetu zájmů dle čl. 61 Finančního nařízení.

VK si vyhrazuje právo na možnost vyloučení z procesu administrace a nepřiznání či odejmutí podpory, příp. zrušení či zneplatnění právního aktu v případě prokázaného střetu zájmů definovaného v čl. 61 Finančního nařízení a jeho řešení podle Finančního nařízení. Příjemce se zavazuje v rámci realizace a udržitelnosti projektu bránit a předcházet možnému vzniku podvodů a korupce.

Příjemce se zavazuje poskytovat vlastníkovvi komponenty informace, vyplývající z článku 22 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2021/241, kterým se zřizuje Nástroj pro oživení<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32020R0852>

<sup>2</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX:52021XC0218\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX:52021XC0218(01))

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=CELEX%3A32018R1046>

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32021R0241>

## **7. Náležitosti žádosti o finanční podporu, způsob podání, možnost konzultací**

### **7.1. Povinné přílohy**

- Stanovisko OHA
- stanovisko OHA (stanovisko odboru Hlavního architekta eGovernmentu je povinnou přílohou, pokud se na projekt vztahuje, dle usnesení vlády č. 86 ze dne 27. ledna 2020 dle platného znění a dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy), pokud je vydáno v době předložení žádosti o finanční podporu;
- žadatel může namísto souhlasného stanoviska OHA / vyjádření OHA o posouzení nerelevantnosti vydání stanoviska doložit i jen potvrzení o přijetí žádosti o vydání stanoviska OHA, pokud stanovisko OHA není do té doby vydáno a zároveň je již o stanovisko OHA zažádáno; vzor potvrzení je přílohou č. 14 Pokynu vlastníka komponenty 1.7 pro příjemce finanční podpory; souhlasné stanovisko OHA je následně žadatel povinen doložit prostřednictvím ŽoZ nejpozději do 2 měsíců od registrace žádosti o podporu a zároveň nejpozději před samotným spuštěním implementace realizovaného IS; více informací viz Příloha č. 15 Pravidla pro vydání souhlasného stanoviska OHA Pokynu vlastníka komponenty 1.7 pro příjemce finanční podpory;
- pokud konečný příjemce ani do doby předložení žádosti o finanční podporu nepožádal o stanovisko OHA, doloží stanovisko OHA prostřednictvím ŽoZ, nejpozději před samotným spuštěním implementace realizovaného IS a k žádosti o finanční podporu namísto stanoviska OHA doloží dokument, kde bude uveden plánovaný termín předložení žádosti o stanovisko OHA
- Plná moc od statutárního zástupce organizace pro ředitele projektu (pokud ředitelem projektu není statutární zástupce organizace)
- Podrobný rozpočet
- Studie proveditelnosti (je-li zpracována)
- Harmonogram (není-li součástí studie proveditelnosti)
- Čestné prohlášení
- Interní akt příjemce pro zadávání veřejných zakázek (je-li vydán)
- Čestné prohlášení ke střetu zájmů
- Smlouvy s dodavateli, u již ukončených VZ.

### **7.2. Volitelné přílohy**

K žádosti o finanční podporu je zároveň možné připojit i další nepovinné přílohy podle uvážení žadatele nebo na následnou žádost Vlastníka komponenty.

### **7.3. Informace o způsobu podání žádosti o finanční podporu**

Žádost o podporu se zpracovává v příslušném formuláři, který je přílohou této výzvy. Při vyplňování žádosti o finanční podporu žadatelé postupují v souladu s Příručkou pro vyplnění žádosti o podporu NPO, která je též přílohou této výzvy.

Žádost včetně všech příloh musí být podepsána platným elektronickým podpisem statutárního orgánu žadatele, případně oprávněnou osobou, kterou k takovému úkonu statutární orgán zmocnil; v tomto případě je nutné, aby k žádosti byla připojena plná moc nebo jiný dokument dokládající toto zmocnění<sup>5</sup>.

Žádost musí být zpracována a podána v elektronické podobě.

Žádost předkládá žadatel prostřednictvím systému MS2014+.

Žadatel předkládá žádost o finanční podporu ve formátu „pdf“<sup>6</sup> a dále v editovatelném (nekonvertovaném) formátu (doc/docx, xls/xlsx). V případě, že přílohy nejsou vytvořeny vlastní činností žadatele (např. Stanovisko OHA) nebo to jejich povaha neumožňuje, je možné předložení přílohy v kopii<sup>7</sup>.

Tyto materiály slouží v procesu hodnocení žádosti mimo jiné k posuzování formálních náležitostí a přijatelnosti a k věcnému hodnocení. Nedostatečně či chybně zpracované formuláře žádosti a příloh mohou být důvodem k vrácení žádosti, případně k vyloučení žádosti z procesu schvalování.

#### **7.4. Informace o způsobu poskytování konzultací k přípravě žádosti o finanční podporu**

**Adresa Vlastníka komponenty:** Digitální  
a informační agentura oddělení řízení  
komponenty 1.7  
Na Vápence 915/14  
13000 Praha 3

**Kontakt na Vlastníka komponenty:**  
[npo@dia.gov.cz](mailto:npo@dia.gov.cz)

Vlastník komponenty doporučuje zasílat případné dotazy k výzvě přednostně prostřednictvím elektronické pošty.

### **8. Informace o způsobu hodnocení a výběru projektu**

#### **8.1. Popis hodnocení a výběru projektů**

Předložená žádost o finanční podporu je hodnocena po jejím podání.

---

<sup>5</sup> Tento dokument může být v podobě skenu, originál nebo jeho úředně ověřenou kopii musí mít žadatel k dispozici u sebe a musí být schopen dokument na vyžádání poskytnout.

<sup>6</sup> Upozorňujeme, že se nejedná o sken listinné verze dokumentu.

<sup>7</sup> Originál nebo jeho úředně ověřenou kopii musí mít žadatel k dispozici u sebe a musí být schopen dokument na vyžádání poskytnout.



## Kontrola formálních náležitostí a přijatelnosti

Kontrola formálních náležitostí a přijatelnosti je prováděna pracovníky vlastníka komponenty, a to do 10 pracovních dnů od předložení žádosti vlastníkovi komponenty nebo od data ukončení příjmů žádostí o finanční podporu.

V rámci kontroly formálních náležitostí a přijatelnosti se posuzuje:

- Oprávněnost žadatele
- Formální náležitosti žádosti (správnost vyplnění všech údajů, podpisy, přílohy atd.)
- Střet zájmů a problematika Red Flags
- Produktový rozpad (reálnost, časová souslednost)
- Rozpočet a způsobilost výdajů
- Schopnost a připravenost žadatele realizovat projekt
- Připravenost projektu k realizaci
- Harmonogram
- Veřejné zakázky
- Potenciální duplicity ve financování
- Návaznost na strategie
- Udržitelnost projektu

Kritéria kontroly jsou dle míry jejich závažnosti rozdělena na nenapravitelná a napravitelná. V případě, že není splněno nenapravitelné kritérium, je projekt vyřazen z dalšího hodnocení a požadovanou dotaci nezíská. Pokud projekt nesplní některé napravitelné kritérium, je žadatel neprodleně vyzván k doplnění požadovaných informací. Lhůta pro doplnění požadovaných informací je stanovena na 10 pracovních dní ode dne, kdy byl žadatel vyzván.

Počet výzev k doplnění napravitelných kritérií není omezen.

Žadatel je informován o výsledku kontroly formálních náležitostí a přijatelnosti.

## Věcné hodnocení

Další fází hodnotícího procesu je věcné hodnocení. Věcné hodnocení spočívá ve věcném posouzení projektu z odborného hlediska. Žadatel může být vyzván k doplnění informací prostřednictvím vlastníka komponenty.

V rámci věcného hodnocení se posuzuje:

- Obsah a kvalita projektu
- Soulad věcného návrhu projektu s příslušnou národní a evropskou legislativou eGovernmentu
- Soulad s relevantními strategiemi
- Rozpad projektu na hlavní produkty a podprodukty
- Provázanost produktového rozpadu s cílem projektu
- Provázanost produktového rozpadu s harmonogramem
- Provázanost produktového rozpadu s rozpočtem

- Přiměřenost, hospodárnost a oprávněnost rozpočtu
- Potenciální duplicity ve financování
- Reálnost časového harmonogramu
- Návaznost na ICT strategie
- Udržitelnost projektu

Výstupem věcného hodnocení je vypracování posudku projektu (interní materiál vlastníka komponenty).

## 8.2. Schválení projektu

Na základě výsledku hodnocení rozhodne osoba, pověřená statutárním zástupcem vlastníka komponenty, o udělení/neudělení finanční podpory.

## 8.3. Právní akt

Pokud je příjemcem OSS, právní akt má podobu Dopisu o schválení finanční podpory, jehož nedílnou součástí jsou Podmínky realizace projektu. Dopis o schválení finanční podpory vydává Vlastník komponenty. Vlastník příslušné kapitoly rozpočtu na základě Dopisu o schválení finanční podpory provede Registraci akce a vystaví Stanovení výdajů na financování akce OSS. Příjemce neprodleně poskytne poskytovateli dotace kopii Registrace akce a Stanovení výdajů na financování akce OSS.

## 9. Veřejné zakázky

Zadávání veřejných zakázek se řídí zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, souvisejícími předpisy a dalšími pokyny ze strany vlastníka komponenty.

Příjemci, kteří mají vydán vlastní interní akt k zadávání veřejných zakázek, předkládají tento interní akt VK nejpozději před vydáním právního aktu (zpravidla jako přílohu k žádosti). VK je oprávněn po kontrole interního aktu příjemce vydat doplňující pokyny pro zadávání VZMR pro NPO (zpravidla formou doplňující podmínky v právním aktu) a příjemce je povinen se těmito pokyny řídit.

V případě, že příjemce nemá vydaný vlastní interní akt, je VK oprávněn vydat „Pokyny pro zadávání VZMR pro NPO – komponenty 1.7“ (dále jen Pokyny pro VZMR). Příjemci, kteří nemají vydán vlastní interní akt zadávání veřejných zakázek, se řídí těmito Pokyny pro VZMR.

Zadavatel je povinen dodržovat zásady transparentnosti a přiměřenosti. Ve vztahu k dodavatelům musí rovněž dodržovat zásadu rovného zacházení a zákaz diskriminace.

## **10. Doplnující informace**

Pro žádosti o finanční podporu platí pravidla obsažená v této výzvě a v Příručce pro vyplnění žádosti o finanční podporu. Pravidla pro realizaci projektu jsou popsána v Pokynu pro příjemce finanční podpory.

Vlastník komponenty upozorňuje, že je oprávněn pravidla v průběhu této výzvy i během realizace předem definovaného projektu aktualizovat. O aktuálním znění souvisejících dokumentů bude žadatel neprodleně informován Vlastníkem komponenty.

## **11. Přílohy výzvy**

1. Formulář žádosti o finanční podporu
2. Příručka pro vyplnění žádosti o finanční podporu
3. Podrobný rozpočet projektu – vzor
4. Harmonogram projektu – vzor
5. Čestné prohlášení
6. Čestné prohlášení ke střetu zájmů
7. Návod na vyplnění žádosti o podporu v ISKP14+
8. Seznam dokumentů ke kontrole veřejných zakázek