|  |  |
| --- | --- |
| Název přílohy | **Příloha č. 1 - Technická specifikace** |
| Název veřejné zakázky | **IMPLEMENTACE A PODPORA CRM** |
| Ev. číslo veřejné zakázky | VZ2025028 |
|  | |

Obsah

[Seznam použitých zkratek 2](#_Toc195518194)

[1 Preambule 2](#_Toc195518195)

[2 Prostředí Zadavatele 3](#_Toc195518196)

[2.1 Obchodní prostředí 3](#_Toc195518197)

[2.2 Uvažované kapacity CRM 3](#_Toc195518198)

[3 Funkční a nefunkční požadavky 4](#_Toc195518199)

[3.1 Funkční požadavky 4](#_Toc195518200)

[3.2 Nefunkční požadavky 5](#_Toc195518201)

[4 Průběh implementace, harmonogram a součinnost 6](#_Toc195518202)

[4.1 Součinnost Zadavatele 6](#_Toc195518203)

[5 Školení uživatelů 7](#_Toc195518204)

[6 Dokumentace 7](#_Toc195518205)

[7 Technická podpora 8](#_Toc195518206)

# Seznam použitých zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Význam** |
| BC | Business case – obchodní případ |
| CRM | Client Relationship Management ve významu systém CRM |
| KPI | Key Performance Indicator |
| OPP | Obchodní příležitost |
| ZOP | Záznam obchodního případu – standardizovaný dokument, používaný k dokumentaci a během schvalování obchodního případu v prostředí Zadavatele |

# Preambule

Cílem projektu je implementace systému CRM Microsoft Dynamics 365 modul Sales (dále jen CRM) v cloudovém řešení (licence formou subskripcí ve verzi Enterprise) tak, aby systém odpovídal funkčním   
i nefunkčním požadavkům Zadavatele.

Implementace dále zahrnuje přizpůsobení CRM prostředí požadavkům Zadavatele, což může zahrnovat:

* úpravy uživatelského rozhraní – rozložení, tvorba customizovaných portletů/servletů;
* tvorba dodatečných polí, vytváření vazeb mezi nimi;
* případná tvorba scriptů v případě potřeby;
* případná úprava datových modelů;
* atd.

Školení pracovníků Zadavatele a tvorba uživatelské dokumentace.

Následná Technická podpora implementovaného řešení po dobu pěti let od ukončení a akceptace implementace.

Modul Microsoft Dynamics 365 Sales byl zvolen vzhledem k existujícímu prostředí Zadavatele s ohledem   
na náklady realizace a následné podpory projektu. Zadavatel nyní využívá prostředí MS Office včetně služeb e-mailu, kalendářů, a dále Teams a MS Sharepoint, MS Power BI, MS ProjectOnLine.

Zadavatel upozorňuje dodavatele na tuto skutečnost s tím, aby dodavatel ve své nabídce zohlednil existující prostředí při plnění funkčních požadavků Zadavatele.

# Prostředí Zadavatele

## Obchodní prostředí

Obchodní prostředí, ve kterém Zadavatel pracuje, je vysoce specifické, a to ovlivňuje i požadavky na CRM systém. Mezi specifika patří například následující.

* Malý počet zákazníků, ale zákazníci mají velice složitou strukturu, kdy „zákazníkem“ ve smyslu obchodního případu může být v podstatě jakákoli organizační jednotka ve struktuře zákazníka. Možnost vytváření takových vazeb je klíčové pro uživatele na straně Zadavatele.
* Velice malý objem „white space“.
* Absence nástrojů jako „tele sales“, „digital sales“, „direct marketing“ a podobně s tím, že zavedení takových prvků postrádá smysl.
* Velký počet dlouhodobých a rámcových smluv, v rámci kterých se řeší značné množství realizačních objednávek, změnových požadavků apod., z nichž každý představuje samostatnou OPP a následně BC, nicméně všechny vazby na kmenovou smlouvu musí být zachovány.
* Vysoká komplexnost obchodních případů s řadou subdodavatelů – i tyto vazby musí CRM podchytit.
* Dlouhé řešení obchodních případů (může být i několik let) a s tím spojená konzistence a ucelenost pohledu na daný případ. Dlouhodobé sledování historie komplexních obchodních případů je pro Zadavatele naprosto klíčová.

## Uvažované kapacity CRM

Orientační informace o rozsahu CRM z pohledu jeho kapacit.

* Uvažovaný počet uživatelů – řádově nižší desítky (20-50).
* Uvažovaný počet kontaktů – řádově nižší jednotky stovek/rok.
* Uvažované počty obchodních případů – řádově vyšší desítky až nižší jednotky stovek/rok.

# Funkční a nefunkční požadavky

## Funkční požadavky

Zadavatel uvádí funkční oblasti, které systém po implementaci musí pokrýt, přičemž detailní rozpad funkčních požadavků je uveden v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele.

1. **Správa kontaktů**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ001 – REQ006:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Správa obchodních příležitostí a obchodních případů**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ007 – REQ017:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Plánování a realizace schůzek, sledování interakcí**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ018 – REQ022:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Správa úkolů a aktivit**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ023 – REQ025:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Správa dokumentů**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ026 – REQ028:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Reporting a analýzy**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ029 – REQ030:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Integrace s externími nástroji**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ031 – REQ034:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Marketing**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ035 – REQ037:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Sledování interakcí**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ038 – REQ039:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Automatizace procesů**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU**

**REQ040:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Uživatelské rozhraní**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ**

**REQ041 – REQ043:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Nástroje pro spolupráci**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU**

**REQ044:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

1. **Mobilní přístup**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU**

**REQ045:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

## Nefunkční požadavky

Zadavatel uvádí popis základních nefunkčních požadavků, které systém po implementaci musí splňovat, přičemž detailní rozpad je uveden v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele.

1. **Ochrana citlivých dat**
2. **Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu**
3. **Administrace systému**
4. **Splnění legislativních bezpečnostních standardů a regulací**
5. **Spolehlivost a dostupnost**
6. **Uživatelská přívětivost**

**DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ,**

**REQ100 - REQ110:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

# Průběh implementace, harmonogram a součinnost

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdil a zde představil nabízený průběh implementace včetně předpokládaného harmonogramu   
a požadované součinnosti ve vazbě na jednotlivé funkční požadavky nebo soubory funkčních požadavků   
(dle kategorií, uvedených výše, např. „Správa kontaktů“ apod.).

Zadavatel požaduje, aby při návrhu postupu implementace a tvorbě harmonogramu dodavatel zohlednil následující předpoklady Zadavatele:

* Implementace bude probíhat po fázích, přičemž dodavatel v nabídce definuje pro každou fázi sadu požadavků, které budou v rámci dané fáze řešeny a realizovány.
* Každá fáze bude zakončena akceptací, která potvrdí splnění definovaného rozsahu fáze.
* Zadavatel nespecifikuje, jakou metodu práce (např. agilní vývoj) dodavatel použije, nicméně každá fáze musí být zakončena a akceptována.
* Zadavatel považuje za významné, aby jednotlivé fáze řešily takové celky požadavků, aby po skončení fáze (nebo, pokud bude možné i v jejím průběhu) mohl být systém dán v příslušné funkcionalitě k použití širšímu okruhu uživatelů. Zadavatel takový přístup považuje za významný kvůli adopci CRM systému uživateli a proto zásadní.

**DODAVATEL ZDE UVEDE NAVRHOVANOU KONCEPCI IMPLEMENTACE VČETNĚ NAVRHOVANÉHO HARMONOGRAMU, REQ200 – REQ202:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

## Součinnost Zadavatele

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede, jakou součinnost Zadavatele, v jaké fázi projektu bude vyžadovat, a to i s ohledem na případnou součinnost Zadavatele při tvorbě dokumentace – např. uživatelské příručky.

Zadavatel zajistí roli “Koordinátor Objednatele”, úkolem jaké bude zejména:

* organizace společných jednání Zadavatele a Dodavatele v průběhu implementace, Úvodního jednání, konzultací, školení a podobně;
* sledování průběhu projektu dle harmonogramu, příprava akceptačních protokolů;
* evidence vypořádání případných akceptačních výhrad;
* evidence a kontrola předávaných podkladů jak ze strany Dodavatele, tak Zadavatele;
* průběžné sledování úkolů, plynoucích z realizace požadavků Zadavatele v procesu implementace,   
  a to jak na straně Dodavatele tak Zadavatele;
* v případě výskytu problémů zajistit jejich včasnou identifikaci a zajistit nápravu, popřípadě problém eskalovat.

Zadavatel ze své strany předpokládá vytvoření týmu „klíčových uživatelů“ tak, aby funkční požadavky byly splněny s ohledem na způsob práce a zvyklosti v prostředí Zadavatele (např. terminologie, požadavky   
na šablony dokumentů, soulad s interními směrnicemi a procesy apod.). Dále Zadavatel předpokládá vytvoření týmu “administrátorů” systému CRM – uživatelů, kteří budou schopni administrovat implementovaný CRM systém.

**DODAVATEL ZDE UVEDE POŽADOVANOU SOUČINNOST ZADAVATELE A TO VE VAZBĚ   
NA NAVRHOVANÝ HARMONOGRAM, REQ203** [DOPLNÍ DODAVATEL]

# Školení uživatelů

Zadavatel požaduje, aby v rámci Implementace CRM dodavatel provedl vyškolení pracovníků Zadavatele,   
a to minimálně v rozsahu, uvedeném v Příloze č. 2 zadávací dokumentace (REQ300-REQ302).

Zadavatel předpokládá dva typy školení pro dvě skupiny pracovníků Zadavatele, a to:

* školení administrátorů CRM;
* školení uživatelů CRM.

**Školení administrátorů**

Termín školení administrátorů bude stanoven v rámci Úvodního jednání. Smyslem školení je naučit administrátory na straně Zadavatele základní orientaci v architektuře implementovaného CRM systému a jeho administraci.

**Školení uživatelů**

Termíny školení uživatelů budou stanoveny vždy na počátku příslušné Fáze Implementace CRM   
a v takovém rozsahu, aby k termínu ukončení každé Fáze Implementace CRM byli uživatelé vyškoleni ve všech funkcionalitách, které daná Fáze Implementace CRM zahrnovala. Školení proběhne nejpozději k datu podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího ukončení příslušné Fáze Implementace CRM, provedení školení je součástí akceptace příslušné Fáze implementace CRM.

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede nabízený rozsah a způsob provedení školení uživatelů a administrátorů systému na straně Zadavatele,   
a dále rozsah a formu školicích materiálů, které dodavatel Zadavateli v rámci plnění poskytne. Dodavatel zde uvede i on-line školení/kursy, pokud takové poskytuje a podmínky, za jakých jsou tyto materiály poskytovány.

**DODAVATEL ZDE UVEDE ROZSAH NABÍZENÝCH ŠKOLENÍ V RÁMCI IMPLEMENTACE, REQ300-REQ302:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

# Dokumentace

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede, jakou dokumentaci v rámci implementace zpracuje, přičemž jako minimum Zadavatel požaduje v rámci plnění dodání:

* Uživatelské příručky pro práci s implementovaným CRM systémem. Uživatelskou příručku bude Poskytovatel vytvářet v průběhu jednotlivých fází s tím, že při ukončení každé fáze musí uživatelská příručka obsahovat popis užití těch funkcionalit, které byly v rámci dané fáze implementovány. Existence uživatelské příručky v daném rozsahu je podmínkou akceptace příslušné fáze Implementace bez výhrad.
* Administrátorské příručky pro základní administraci systému. Administrátorskou příručku dodá poskytovatel nejpozději ke dni ukončení školení administrátorů, administrátorská příručka je nedílnou součástí akceptace školení administrátorů.
* Dokumentace významných úprav, provedených v rámci implementace, zejména se to týká integračních prvků, úprav datových modelů, případných scriptů a dalších významných modifikací systému MS Dynamics 365, které dodavatel provedl v rámci implementace.

Dokumentace, popřípadě její relevantní části jsou předmětem akceptace jednotlivých Fází Implementace CRM.

**DODAVATEL ZDE UVEDE ROZSAH DOKUMENTACE, KTEROU ZPRACUJE A DODÁ V RÁMCI IMPLEMENTACE A TO VE VAZBÉ NA DODAVATELEM NAVRHOVANÝ HARMONOGRAM. Z POPISU MUSÍ BÝT ZŘEJMÉ, V JAKÉ FÁZI IMPLEMENTACE JAKÁ DOKUMENTACE BUDE DODAVATELEM DODÁNA, REQ400 – REQ402:** [DOPLNÍ DODAVATEL]

# Technická podpora

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde blíže popíše, jakým způsobem hodlá realizovat Technickou podporu implementovaného řešení tak, aby vyhověl požadavkům Zadavatele.

Z popisu nabízené podpory musí být zcela zřejmé, co vchází do ceny, uvedené dodavatelem v Tabulce pro stanovení nabízené ceny.

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí Zadavatelem požadované reakční doby na závady podle jejich závažnosti.

Pro tyto účely je Zadavatel definuje závažnost závad následovně.

|  |  |
| --- | --- |
| Závažnost závady | Dopad závady |
| Kritická | * Má rozsáhlý dopad na celý systém nebo na klíčové funkce. * Způsobuje úplnou nefunkčnost služby nebo aplikace a vyžaduje okamžitý zásah. * Může mít dopad na bezpečnost dat nebo vede k výrazné ztrátě dat. * Zásadním způsobem omezuje uživatele ve využívání funkcí systému. |
| Majoritní | * Významně omezuje používání systému nebo jeho hlavních funkcí. * Vyžaduje co nejrychlejší řešení, ale nemá tak okamžitý dopad jako kritická závada. |
| Minoritní | * Má malý nebo žádný dopad na hlavní funkce nebo uživatelskou zkušenost. * Typicky závady, které nemají zásadní vliv na systém, jako jsou drobné chyby v zobrazení nebo překlepy. |

Vzhledem ke způsobu provozu CRM systému formou SaaS mohou nastat situace, kdy závady jsou způsobeny okolnostmi mimo kontrolu dodavatele, tj. závada je prokazatelně na straně poskytovatele SaaS služeb nebo poskytovatelů komunikačních služeb. V takových případech se dodavatel zavazuje poskytnout maximální součinnost při řešení závad, ale případné nedodržení termínů, uvedených v Příloze č.2 Minimální požadavky Zadavatele nebude bráno k tíži dodavatele.

**DODAVATEL ZDE UVEDE NABÍZENOU TECHNICKOU PODPORU, REQ500 – REQ511:** [DOPLNÍ DODAVATEL]