**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Vyplní uchádzač a predloží k svojej ponuke

**UCHÁDZAČ:**

Sídlo/Adresa:

Štatutárny orgán:

IČO:

DIČ:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Kontaktná osoba:

Telefón:

e-mail:

Názov verejného obstarávania**:**

**„Dodanie a implementácia CRM systému“**

# Predmetom zákazky je nasadenie CRM systému (customer relationship management). Systém umožní sledovať a ukladať informácie, dáta, dokumenty a komunikáciu so subjektami (partnermi) na jednom mieste a všetky organizačné zložky, ktoré budú do systému vstupovať, budú mať prehľad o aktivitách, úlohách a komunikácii súvisiacou s príslušným partnerom.

Technická špecifikácia: CRM systém na riadenie vzťahov s partnermi

# Cieľ

Cieľom tejto technickej špecifikácie je definovať požiadavky a funkcie pre CRM systém na riadenie vzťahov s partnermi. Systém by mal umožňovať efektívnu správu vzťahov s partnermi, zlepšovať komunikáciu a podporovať spoluprácu s partnermi.

# Hlavné funkcie CRM systému

* Správa kontaktov
  + Systém by mal umožňovať správu a evidenciu kontaktov s partnermi, vrátane základných informácií o partneroch (meno, adresa, kontaktné údaje, atď.).
  + Možnosť kategorizovať a segmentovať partnerov na základe rôznych kritérií (priemysel, veľkosť, oblasť záujmu, atď.).
  + Sledovanie histórie kontaktov s partnermi vrátane komunikácie, stretnutí a aktivít.
* Správa príležitostí
  + Systém by mal umožňovať sledovanie a správu príležitostí s partnermi (napr. potenciálne príležitosti, projekty, atď.).
  + Možnosť priraďovať príležitosti k špecifickým partnerom a sledovať ich vývoj a stav.

# Problémy, ktoré chce obstarávateľ riešiť prostredníctvom CRM systému

* Neexistuje na jednom mieste história komunikácie s našimi partnermi a je potrebné ju prácne vyhľadávať na rôznych miestach.
* Rôzne útvary nemajú informácie o vzťahu s partnermi a neexistuje žiadna stopa o tom, že partnera už niekto oslovil.
* Aktuálne sú informácie o komunikácii s partnermi a dokumentácia evidovaná v SharePointe, Excel súboroch, emailoch a offline úložiskách.

# Výsledný stav po nasadení CRM systému – hlavné ciele v riadení vzťahu s partnermi

* Všetky dáta, dokumenty a komunikácia so subjektami je dostupná tak, aby prístup k nim mali jednotlivé zainteresované útvary BBSK (používatelia).
* Obstarávateľ má prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnerov.
* Obstarávateľ má prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.
* Obstarávateľ má prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané.
* Obstarávateľ vie vyselektovať subjekty, s ktorými plánujeme spolupracovať, na základe rôznej škály kritérií.
* Obstarávateľ vie hromadne komunikovať na rôzne skupiny partnerov mailovou komunikáciou.
* Obstarávateľ vie získavať rôzne spätné väzby aj formou integrovaných dotazníkov od partnerov a následne ich vyhodnotiť.

# Používatelia systému

* Úrad BBSK
* Rozvojová agentúra BBSK, n. o. (Nezisková organizácia)
* RCK

# Prostredie

* BBSK a RA BBSK používa Office 365 - Úrad BBSK a Rozvojová agentúra BBSK majú Office 365 nasadený na 2 samostatných tenantoch.
* Dokumenty sú zdieľané pomocou Sharepointu resp. OneDrive.
* V BBSK niektoré oddelenia používajú pre hromadnú korešpondenciu Mailchimp.
* Dotazníkové formuláre sú realizované pomocou nástroja Office 365 Forms, prípadne Survey123 (ArcGIS).

# Požiadavky

Z pohľadu štruktúry zadania požiadaviek na CRM systém sú požiadavky rozdelené do 4 oblastí zadania:

1. Požiadavky na riadenie vzťahu s firmami, s ktorými BBSK chce nadviazať spoluprácu resp. s ktorými BBSK už spolupracuje.
2. Požiadavky na riadenie vzťahu s ostatnými inštitúciami, ktoré pôsobia alebo majú nejaký vzťah k BBSK (školy, mestá, verejné inštitúcie, štátne inštitúcie, neziskové organizácie, organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK).
3. Požiadavky, ktoré umožnia zbierať spätnú väzbu a hromadne komunikovať so spolupracujúcimi subjektami.
4. Všeobecné požiadavky na systém, ktoré sú spoločné pre všetkých zadávateľov.

## Oblasť požiadaviek na riadenie vzťahov s firmami

Cieľom tejto oblasti je riadiť vzťah s firmami pôsobiacimi, alebo majúcimi nejaký vzťah k banskobystrickému regiónu, od naplánovania, cez sledovanie plnenie dohodnutých úloh až po vyhodnotenie spolupráce.

Rámcový proces akvizičnej činnosti:

1. Užívateľ si v systéme vyselektuje subjekt/-y ktoré chce navštíviť.
2. Užívateľ navštívi firmu, s ktorou chce spolupracovať a zistí potrebné údaje, ktoré zapíše do systému.
3. Užívateľ na základe výsledkov stretnutia:
   1. Predá kontakt alebo naplánuje úlohu pre inú organizačnú zložku BBSK alebo RA BBSK,
   2. Predá kontakt na iný subjekt mimo BBSK (napr. na školu, štátnu inštitúciu, inú firmu a pod).
4. Užívateľ kontroluje v systéme, na základe dostupných informácii, ako sa vzťah vyvíja:
   1. Keď je vzťah rozvíjaný inou organizačnou jednotkou, informácie získa v CRM systéme.
   2. Keď je vzťah rozvíjaný externým subjektom, informácie zistí osobným kontaktom a výsledok zapíše do CRM systému.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

* 1. Všetky dáta, dokumenty a komunikáciu so subjektami sú dostupné tak, aby k nim mali prístup jednotlivé zainteresované útvary.
  2. Používateľ má prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnera.
  3. Používateľ má prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.
  4. Používateľ má prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané.

Požiadavky:

* U subjektu typu firma sa používateľovi zobrazujú a dajú sa editovať iné dáta ako u subjektov iného typu.

*Pozn. Budú 2 typy základných obrazoviek týkajúce sa subjektu (Firmy, Ostatné subjekty).*

* Dáta o partneroch budú automaticky aktualizované z dostupných registrov (RPO a pod.).
* Chceli by sme mať možnosť u subjektu zadať 0 až N rôznych zaradení subjektu do pracovných skupín alebo pracovných oblastí (IT, drevárstvo, automotive a pod.).

Pozn. Používateľ musí byť schopný tieto pracovné skupiny alebo oblasti užívateľsky zadať, pričom každý z týchto záznamov obsahuje napr. údaje ako platnosť od/do, typ oblasti (číselník), popis, aktivity vykonané v tejto súvislosti. K Pracovnej skupine alebo oblasti je vždy pripojený 1 alebo viac kontaktov u daného subjektu. (Všetky aktivity, ktoré vykonal kontakt sú vidieť aj v celkovom prehľade činnosti subjektu).

* Pri zázname pracovnej skupiny alebo pracovnej oblasti by sme chceli vidieť všetky aktivity, ktoré sa pod daným záznamom vykonávajú.
* Pri partnerovi chceme okrem štandardných údajov, ako je napríklad adresa, aj údaje, ktoré slúžia k identifikácii potrieb a zaradenia subjektu. Jedná sa napríklad o tieto údaje:
  + Typ subjektu
  + Regionálne začlenenie
  + Obory činností (1 až N).
  + Plány a potreby (1 až N)
  + Požadované služby (1 až N).

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Pri partnerovi chceme evidovať Oblasti spolupráce. Sú to údaje, ktoré umožnia presnejšie riadiť rozvoj vzťahov s daným partnerom. Je možné zadať 0-N Oblastí spolupráce.

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Požadujeme mať možnosť k záznamu Oblasť spolupráce priradiť aktivitu - napríklad úloha, schôdzka, telefonát, email a pod.
* K niektorým typom partnerov by sme chceli, aby k nemu mala prístup len obmedzená skupina užívateľov. Obmedzený prístup by sa týkal celého subjektu vrátane všetkých s ním súvisiacich záznamov ako napríklad aktivity, oblasti spolupráce a pod. (napr. partner pripravujúci strategickú investíciu).
* Možnosť zadať úlohu k splneniu na iného používateľa. Používateľ o priradení dostane notifikáciu.

## Oblasť požiadaviek na riadenie vzťahov s ostatnými subjektami (partnermi)

Cieľom tejto oblasti je riadiť vzťah s ostatnými subjektami pôsobiacimi, alebo majúcimi nejaký vzťah k banskobystrickému regiónu.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

1. Všetky dáta, dokumenty a komunikáciu so subjektami sú dostupné tak, aby mali k nim mali jednotlivé zainteresované zložky organizačnej štruktúry prístup.
2. Máme prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnera.
3. Máme prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.

Má prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané

Požiadavky:

* Požadujeme, aby sa u subjektu typu ostatné subjekty používateľovi zobrazovali a evidovali iné dáta ako u subjektov typu firma.

*Pozn. Budú 2 typy základných obrazoviek týkajúce sa subjektu (Firmy, Ostatné subjekty).*

* Požadujeme mať možnosť u subjektu zadať 0 až N rôznych „Riešených tém", ktorých sa subjekt zúčastňuje.

Pozn. Riešenou témou sa rozumejú rozvojové projekty alebo Rozvojové aktivity. Používateľ musí byť schopný tieto rozvojové projekty a aktivity užívateľsky zadať, pričom každý z týchto záznamov obsahuje napr. údaje ako platnosť od/do, typ oblasti (číselník), popis, aktivity vykonané v tejto súvislosti.

* Chceme, aby sa k „Riešeným témam“ mohli priradiť 0-N jednotlivých útvarov tak, aby sme videli, kto na ktorej Téme aktuálne pracuje.
* Pri zázname „Riešenej témy“ požadujeme vidieť všetky aktivity, ktoré sa v tejto súvislosti vykonali alebo sa plánujú.
* Pri subjekte chceme evidovať aj dáta súvisiace s začlenením do rôznych segmentov, požadovaných služieb a pod. Jedná sa napríklad o tieto údaje:
  + Typ subjektu (mesto, obed, inštitúcia a pod.), regionálne začlenenie (viacero vrstiev napr. región, mikroregión a pod)
  + Poskytované služby (1 až N).

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Chceme mať možnosť zadať úlohu k splneniu na iného používateľa. Používateľ o priradení dostane notifikáciu.

## Oblasť požiadaviek na marketingovú komunikáciu a zber spätnej väzby

Cieľom tejto oblasti je oslovovať v rôznych oblastiach jednotlivé subjekty a zbierať od nich spätnú väzbu pomocou dotazníkov na rôzne témy.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

1. Vieme vyselektovať subjekty, s ktorými plánujeme spolupracovať, na základe rôznej škály kritérií.
2. Vieme hromadne komunikovať na rôzne skupiny subjektov mailovou komunikáciou.
3. Vieme získavať rôzne spätné väzby od subjektov a následne ich vyhodnotiť

Požiadavky:

* Požadujeme možnosť vyselektovať subjekty na základe rôznych kritérií. Takýto filter by sme si chceli uložiť a vedieť vyexportovať zoznam vybraných subjektov.

Pozn. Chceli by sme vedieť selektovať napríklad subjekty podľa riešených Tém, zaradenia do pracovných skupín, oborov činností, požadovaných služieb a pod - Tzn. podľa údajov, ktoré súvisia so subjektom.

* Chceli by sme mať možnosť vytvárať, hromadne odosielať a vyhodnocovať dotazníky s možnosťou zobrazenia a analýzy odpovedí v analytických nástrojoch (BBSK používa Power BI).
* Chceli by sme mať možnosť vytvárať a hromadne odosielať rôzne informačné emaily vybraným subjektom za účelom informovanie alebo nejakých kampaní.

## Všeobecné požiadavky na CRM systém

Cieľom tejto oblasti je zadanie všeobecných požiadaviek na systém.

Požiadavky súvisia so všetkými definovanými cieľmi CRM systému:

* Jazyk aplikácie: Slovenčina

Pozn.: Ďalší jazyk nie je požadovaný

* Používatelia z rôznych organizácií obstarávateľa (Úrad BBSK, Rozvojová agentúra BBSK, prípadne ďalšie organizácie) majú prístup do jednej aplikácie.
* Požadujeme možnosť zdieľať uložené dokumenty s internými a externými používateľmi.
* Požadujeme rôzne úrovne oprávnení k rôznym záznamom. V prípade potreby je možné záznamy zdieľať (aj v prípade, že východzie oprávnenie nepovoľuje záznam čítať inému používateľovi/tímu) aj ostatným používateľom/tímom.
* Notifikácie o pridelených úlohách, zmene stavu, aktualizácii informácií a pod.
* Audit – nastavenie logovania nad záznamami.
* Bezpečnosť - zabezpečenie ochrany dát a prístupu, vrátane riadenia oprávnení a šifrovania dát.
* Dostupnosť - Systém by mal byť dostupný 24/7 s minimálnymi plánovanými výpadkami.
* Integrácia s Power BI.
* Integrácia s aplikáciami balíka Microsoft 365 (najmä Teams, Outlook, Planner, To-Do).

## Migrácia dát

Aktuálne sú dáta o partneroch a spolupráci s nimi uložené v Excel súboroch, emailoch alebo v rôznych osobných poznámkach jednotlivých používateľov v správe BBSK.

Konsolidované dáta do importných šablón dodá BBSK v požadovanom formáte a s požadovanými dátami, pričom za kvalitu dát zodpovedá obstarávateľ. Alternatívnym spôsobom k importným šablónam je priame (manuálne) zadanie dát do systému používateľmi BBSK (napríklad riešené témy, väzby medzi témami a subjektami a pod.).

## Reporting

Súčasťou implementácie bude dodanie funkcionality na vytváranie dashboardov, pričom obstarávateľ požaduje aj vytváranie vlastných dashboardov používateľom.

## Oprávnenia

Globálne požadujeme minimálne tieto typy oprávnení:

* Administrátor (správca)
* Editor
* Čitateľ

Nastavenie oprávnení musí zabezpečiť „viditeľnosť“ citlivých dát len pre určitú skupiny oprávnení. Viditeľnosť dát sa musí dať nastaviť nielen na úrovni celého záznamu (citlivé sú informácie o celej firme/inštitúcii/partnerovi), ale aj na úrovni určitého poľa záznamu (citlivá je iba jedna resp. viac údajov o firme/inštitúcii/partnerovi, napr. v niektorom poli môže byť uvedená informácia o plánoch investora, čo je citlivá informácia a prístup k nej musí mať len obmedzený počet užívateľov, ale ostatné informácie o firme/inštitúcii/partnerovi už citlivé nie sú a môžu ich vidieť aj ostatní užívatelia).

## Počet používateľov

Celkom 150

## Archivácia dát

Vzhľadom na objem údajov v aplikácii bude v aplikácii automaticky robená archivácia údajov. Časové a obsahové parametre archivácie budú dohodnuté v rámci analýzy.

Predbežne sa počíta s automatickou archiváciu po 5 rokoch.

# Testovanie

UAT (User Acceptance test) uskutoční obstarávateľ vlastnými kapacitami podľa testovacích scenárov dodaných dodávateľom. Otestovanie aplikácie pred odovzdaním do UAT je súčasťou implementácie systému.

* Cieľom UAT je otestovať aplikáciu na základe akceptačných kritérií, ktoré budú súčasťou detailnej analýzy.
* UAT testovanie sa uskutoční v testovacom prostredí. Dodávateľ bude poskytovať podporu pri UAT testoch.
* Dodávateľ pripraví testovacie scenáre pre UAT testy.
* Samotné UAT testovanie si zabezpečí obstarávateľ.
* Chyby zistené pri UAT testoch sa budú zadávať do nástroja pre správu testovania (nástroj bude upresnený pred zahájením testovania). Nástroj poskytne dodávateľ.
* Budú realizované 3 kolá UAT, pričom po každom kole Dodávateľ opraví chyby tak, aby boli opravené pred nasledujúcim kolom testovania.

# Školenia

Princíp školenia: Budú vyškolení tzv. power users obstarávateľa, ktorí budú následne školiť ostatných používateľov. Predpokladá sa nasledujúci rozsah:

* 1 pracovný deň školenia pre power users,
* 2 pracovné dni ako podpora power users pri školeniach ostatných používateľov.

Školenia bude realizované prezenčnou alebo online formou (Teams).

# Pilotná Prevádzka (Baby Sitting)

Obstarávateľ požaduje podporu formou baby sittingu v dĺžke 1 mesiaca.

# Dokumentácia

Obstarávateľ požaduje nasledovnú dokumentáciu k systému:

* Školiace materiály - pripraví Dodávateľ. Dokument bude obsahovať body, ktoré sa budú školiť vrátane obrazoviek a popisu funkcie.
* Detailný design vrátane popisu infraštruktúry.
* Administratívna príručka

Jazyk dokumentácie: Slovenčina

# Požiadavky na technické riešenie a architektúru

K dispozícii budú 3 prostredia aplikácie:

* Vývojové,
* Testovacie,
* Produkčné.

Obstarávateľ požaduje nasadenie systému a všetkých jeho komponentov v cloude. Obstarávateľ rovnako požaduje integráciu LDAP služby pre správu používateľov (Active Directory, Azure AD).