

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 1	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1



SMLOUVA

na dodání Studie proveditelnosti implementace systému řízení vztahů s klienty ČPZP

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“)

mezi smluvními stranami



STYRAX Consulting, a.s.

Se sídlem Praha 4 - Braník, Zelený pruh 95/97, PSČ 14000
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 15541
IČO: 289 58 667
DIČ: CZ 28958667
Zastoupená: Ing. Petrem Ulčem, předsedou představenstva
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

jako Zhotovitel (dále „Zhotovitel“ nebo „STC“)

a

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Se sídlem Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava
zapsaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545
IČO: 476 72 234
DIČ: není plátcem DPH
Zastoupená: Ing. Vladimírem Mattou, generálním ředitelem
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

jako Objednatel (dále „Objednatel“ nebo „ČPZP“)

PREAMBULE

1. Zhotovitel se zavazuje vypracovat pro objednatele studii, a to za účelem kvalifikovaného rozhodnutí objednatele ohledně vhodného řešení doplnění informačního systému objednatele o funkcionalitu řízení vztahů s klienty (pojištěnci, plátcí zdravotního

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 2	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

pojištění) poskytovateli zdravotních služeb a partnery, tzv. systém customer relationship management (dále jen „CRM“).

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Předmětem projektu je vytvoření Studie proveditelnosti implementace systému řízení vztahů s klienty ČPZP. Studie bude obsahovat následující části:
 - Analýza stávajícího stavu komunikace s klienty a poskytovateli a partnery ČPZP
 - Návrh funkčnosti systému CRM v ČPZP
 - Srovnání variant řešení systému CRM
 - Návrh vhodného nástroje pro realizaci marketingových kampaní
 - Návrh podkladů pro projekt implementace systému CRM v ČPZP
2. Dodavatel je povinen na závěr projektu připravit a provést prezentaci výstupů studie pro vedení ČPZP.
3. Detailní vymezení předmětu plnění je uveden v příloze č. 1 k této Smlouvě, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

Článek 2 Podmínky provádění díla a dokončení díla

1. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na díle ihned poté, kdy smlouva nabyde účinnosti.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli za účelem realizace díla potřebnou součinnost.
3. V průběhu provádění realizace díla svolá zhotovitel nejméně dvě kontrolní schůzky pro ověření postupu analýzy a přípravy výstupů studie.
4. Dílo bude dokončeno a předáno nejpozději do 10 týdnů ode dne účinnosti smlouvy.
5. Zhotovitel je povinen při realizaci díla postupovat v souladu s právními předpisy a řídit se pokyny objednatele. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu upozornit objednatele na zřejmou nesprávnost jeho pokynů.
6. Dílo bude zpracováno písemně. Písemné dokumenty budou ve formátu kompatibilní s Microsoft Office a mohou být doplněny grafickými přílohami dle vhodnosti. Objednatel požaduje předání výstupů (díla) v elektronické (na USB Flash disk) a ve dvou vyhotoveních v listinné podobě.
7. Zhotovitel osobně, telefonicky nebo písemně prostřednictvím elektronické pošty na adresu kontaktní osoby Objednatele, která bude Zhotoviteli sdělena po uzavření smlouvy, Objednatele vyzve k převzetí dokončeného díla dle smlouvy. Dílo bude Objednatelem převzato po dokončení všech jeho částí dle čl. 1 nejpozději do 3 týdnů od přijetí výzvy k převzetí (dále jen „akceptační řízení“).
8. Předmětem akceptačního řízení bude posouzení, zda zhotovitel dostatečně vypracoval jednotlivé části díla. Podmínkou akceptace je taková úroveň díla, která umožní objednateli kvalitní přípravu a zahájení zadávacího řízení na dodání, implementaci, provozní podporu a následný rozvoj systému CRM. Zhotovitel je povinen v průběhu

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 3	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

akceptačního řízení poskytnout objednateli na vyžádání upřesnění svých výstupů týkajících se díla a zodpovědět případné dotazy objednatele.

9. O převzetí či nepřevzetí díla sepíše zhotovitel v součinnosti s objednatelem předávací protokol, ve kterém bude zhodnocena jakost provedeného díla, soupis případně zjištěných vad a nedodělků, včetně dohody o opatřeních a lhůtách k jejich odstranění, popř. o jiných právech z odpovědnosti za vady. V závěru zápisu objednatel výslovně uvede, zda dílo přejímá nebo z jakého důvodu odmítá dílo převzít. Předávací protokol podepíše obě smluvní strany, čímž se veškeré údaje o opatřeních a lhůtách, v zápise uvedených, považují za dohodnuté, pokud některá ze smluvních stran v předávacím protokolu neuvede, že s určitými body nesouhlasí. V případě, že objednatel dílo pro vady nepřevzal, bude po odstranění vad díla akceptační řízení provedeno opětovně.
10. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že objednatel není povinen dílo převzít, vykazuje-li dílo jakékoliv vady, včetně ojedinělých drobných vad, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání objednateli v užívání díla ani jej podstatným způsobem neomezují.

Článek 3

Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli za služby dle čl. 1 odst. 1 a 2 této Smlouvy částku ve výši **1 320 000 Kč** (slovy: jeden milion tři sta dvacet tisíc korun českých) bez DPH.
2. Úhrada ceny díla bude provedena jednorázově na základě vystaveného daňového dokladu (faktury), přičemž zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve po řádném provedení díla. Podkladem pro vystavení předmětné faktury bude předávací protokol podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Cena za zhotovení díla uvedená ve smlouvě v Kč bez DPH je stanovena jako cena „nejvýše přípustná“. V této ceně budou zahrnuty veškeré náklady spojené s realizací předmětu díla. K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Objednatel neposkytuje zálohy.
5. Platba bude provedena převodem finančních prostředků na účet Zhotovitele uvedený na faktuře v termínu do 30 dnů od doručení faktury Objednateli. Termínem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu Objednatele.
6. Objednatel je oprávněn fakturu před termínem splatnosti Dodavateli vrátit, jestliže obsahuje chybné údaje, nebo nemá náležitosti podle právních předpisů. Běh lhůty splatnosti oprávněně vrácené faktury se zastavuje. Po doručení nové nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.
7. Zhotovitel je povinen zaslat fakturu objednateli na e-mailovou adresu fakturacecpzp@cpzp.cz.
8. Platba bude provedena výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou na faktuře uvedeny v Kč.
9. Zhotovitel prohlašuje, že správce daně před uzavřením smlouvy nerozhodl, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „nespolehlivý

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 4	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

plátce“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se zhotovitel o tomto informovat objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel zhotoviteli pouze základ daně, přičemž DPH bude objednatelem uhrazena zhotoviteli až po písemném doložení zhotovitele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

Článek 4

Doba a místo plnění

1. Studie bude realizována a písemný výstup bude dodán objednateli do 10 týdnů od účinnosti této Smlouvy.
2. Objednatel je povinen se vyjádřit k akceptaci studie do 3 týdnů od jejího předání Zhotovitelem.
3. Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava.

Článek 5

Odpovědnost a sankce

4. V případě nedodržení termínu pro řádné dokončení a předání díla objednateli stanoveného ve smlouvě nebo nedodržení termínu odstranění vad a nedodělků uvedeného v předávacím protokolu, bylo-li dílo převzato s vadami, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat zaplacení smluvní pokuty a zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 1 % z ceny díla za každý i započatý den prodlení.
5. V případě, že objednatel neuhradí cenu díla ve lhůtě splatnosti, je zhotovitel oprávněn po objednateli požadovat zaplacení úroku z prodlení a zhotovitel je v případě vyúčtování úroku z prodlení povinen jej zaplatit, a to ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý den prodlení s jejím zaplacením.
6. V případě, že závazek provést dílo zanikne před řádným dokončením díla, nezanikají nároky na smluvní sankce, pokud vznikly dřívějším porušením povinností.
7. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy není právo objednatele na náhradu škody, jakkoliv dotčeno. Oba nároky je objednatel oprávněn uplatňovat samostatně vedle sebe a sjednání smluvní pokuty nemá vliv na odpovědnost za škodu, její uplatňování, výši a právo na její náhradu.
8. Zhotovitel není oprávněn provést jednostranné započtení proti pohledávkám za objednatelem z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní. Zhotovitel se zavazuje, že žádným způsobem nezatíží své pohledávky za objednatelem z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní zástavním právem ve prospěch třetí osoby. Zhotovitel je oprávněn postoupit pohledávky za objednatelem vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní pouze s výslovným předchozím písemným souhlasem objednatele.
9. Splatnost smluvních sankcí je dohodnuta na 15 dnů po doručení jejich vyčíslení druhé smluvní straně.

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 5	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

Článek 6

Oprávnění zástupci smluvních stran

1. Pověřenec pro věcná jednání ČPZP: [REDACTED]
2. Zástupce pověřence pro věcná jednání ČPZP: [REDACTED]
3. Pověřenec pro věcná jednání STC: [REDACTED]
4. Zástupce pověřence pro věcná jednání STC: [REDACTED]
5. Smluvní strany se zavazují neprodleně si písemně sdělit změny jakýchkoliv údajů uvedených v ustanoveních odst. 1 až 4 tohoto článku.

Článek 7

Autorská práva

1. V případě, že výsledkem nebo součástí díla dle smlouvy je předmět práv autorských nebo práv souvisejících s právem autorským, zejména autorské dílo (dále jen „**Předměty ochrany podle autorského zákona**“), náleží objednateli ode dne poskytnutí plnění zhotovitelem na dobu trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na dobu ochrany, a to celosvětově, výhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“). Zhotovitel touto smlouvou převádí na objednatele uvedené výhradní právo k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona, a to ke splnění účelu této smlouvy a v souladu s nimi, a to bez časového omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a postupitelná. Pro tyto účely zhotovitel souhlasí s tím, že objednatel je oprávněn postoupit licenci k užívání Předmětů ochrany podle autorského zákona třetí osobě. Zhotovitel není oprávněn Předměty ochrany podle autorského zákona užit, ani jinému udělit oprávnění k jeho užití a odpovídá za to, že tak neučiní ani autor díla či jiná osoba. Zhotovitel prohlašuje, že Předměty ochrany podle autorského zákona nebyly dosud veřejně užity a ani žádné osobě nebylo uděleno zhotovitelem oprávnění k jejich užití. Toto právo k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané zhotovitelem. Zhotovitel dále poskytuje objednateli právo upravovat a/nebo překládat Předměty ochrany podle autorského zákona, zejména pak autorské dílo, včetně práva objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám, a to bez předchozího souhlasu zhotovitele. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně stanovené touto smlouvou za provedení díla.
2. Pro případ, že budou v souvislosti s plněním zhotovitele objednateli předány jakékoliv podklady, jako např. grafické návrhy, vizuály apod., které budou mít charakter autorského díla, zhotovitel prohlašuje a garantuje, že bude jediným nositelem autorských práv k takovému předávanému autorskému dílu, že bude oprávněn s tímto autorským dílem disponovat v rozsahu požadovaném smlouvou, a že toto autorské dílo bude nedotčeno právy jiných osob. Pro případ, že bude předáváno autorské dílo vytvořené třetí osobou, zavazuje se zhotovitel, že zajistí

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 6	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

souhlas autora k poskytnutí práva objednateli k užívání autorského díla v rozsahu požadovaném smlouvou.

3. Smluvní strany ujednávají, že ve vztahu k poskytnutým licenčním a podlicenčním oprávněním se vylučuje užití § 2378 a 2382 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

Článek 8

Společná a závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu plnění předmětu smlouvy dle č. 1 této Smlouvy.
2. Všechny vztahy vyplývající z této Smlouvy se řídí českým právem zejména občanským zákoníkem.
3. Ustanovení § 1751 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
4. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory dohodou. Pokud nedojde k smírnému vyřešení sporu, je kterákoli smluvní strana oprávněná se domáhat svých nároků na místně příslušném a věcně příslušném soudu Zhotovitele.
5. Objednatel prohlašuje, že souhlasí s tím, že údaje o jeho společnosti či podnikání může Zhotovitel uvést a zveřejnit ve svém seznamu referencí. Objednatel se též zavazuje potvrdit Zhotoviteli referenční list o poskytnutí služeb dle této Smlouvy pro další obchodní a marketingové potřeby Zhotovitele.
6. Smlouvu lze měnit pouze písemným oboustranně podepsaným dodatkem.
7. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána smluvními stranami elektronicky.
8. Zhotovitel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči objednateli vzniklé na základě smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
9. Zhotovitel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupí třetí straně smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem ze smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce smluvních stran.
10. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí v souvislosti se smlouvou.
11. Ochrana informací je zajištěna samostatnou smlouvou o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky uzavřenou mezi objednatelem a zhotovitelem.
12. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním smlouvy v jejím plném rozsahu včetně příloh a dodatků v Registru smluv. Plněním povinnosti uveřejnit tuto smlouvu podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, je pověřen objednatel.
13. Smlouva nabývá platnost dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.,

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 7	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel.

14. Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha:

- Příloha č. 1 – Popis realizace Studie

STYRAX Consulting, a.s.

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Ing.
Petr Ulč

Digitálně podepsal
Ing. Petr Ulč
Datum: 2023.08.24
15:56:24 +02'00'

.....

Ing. Petr Ulč
předseda představenstva

Ing.
Vladimír
Matta

Digitálně podepsal
Ing. Vladimír Matta
Datum: 2023.08.28
14:50:18 +02'00'

.....

Ing. Vladimír Matta
generální ředitel

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 8	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

Příloha č. 1:

Popis realizace Studie

1. Předmět studie zahrnuje následující:

A. Analýza stávajícího stavu komunikace s klienty a poskytovateli a partnery ČPZP:

1. Analýza současných komunikačních kanálů. ČPZP požaduje zmapovat a popsat současné komunikační kanály používané při styku s klienty a poskytovateli a partnery ČPZP (dále souhrnně jen „klienti“).
2. Analýza současných zdrojů komunikace – vstupních a výstupních informací vznikajících při komunikaci s klienty a souvisejících s komunikací s klienty (osobní, telefonické, písemné, datové). ČPZP požaduje zmapovat a popsat základní kategorie, typy a formy předávaných informací.
3. Analýza současných funkcí v produkčních aplikacích informačního systému ČPZP souvisejících s komunikací s klienty.
4. Vytvoření seznamu a základní procesní popis nejčastějších pracovních postupů ČPZP při komunikaci s klienty, a to na front i back-office pracovištích ČPZP.

B. Návrh funkčnosti systému CRM v ČPZP:

1. Návrh základních funkcí systému CRM, především pro konkrétní postupy popsané v bodu A odst. 4. výše.
2. Návrh na případnou náhradu některých současných funkčností či aplikací informačního systému (dále jen „IS“) ČPZP systémem CRM.
3. Návrh definice a obsahu datových a funkčních vazeb systému CRM na současně provozované aplikace v IS ČPZP (data, API, vzdáleně volané funkce).
4. Návrh definice a obsahu datové komunikace systému CRM na současný Datawarehouse (dále jen „DWH“) ČPZP pro potřeby marketingových analýz, analýz chování klientů, hodnocení klientů atp.
5. Návrh základních parametrů sledování a vyhodnocování chování klientů a jejich segmentaci v DWH ČPZP.

C. Srovnání variant řešení systému CRM:

1. Posouzení variant konkrétního řešení CRM vhodného k implementaci v ČPZP:

Zadavatel požaduje provést posouzení těchto tří variant:

- a) Využití stávajících aplikací IS ČPZP a jejich rozvoj.
- b) Nákup standardního řešení a jeho customizace pro potřeby ČPZP (srovnání alespoň dvou řešení dostupných na trhu).
- c) Vývoj vlastní aplikace CRM (srovnání alespoň tří vhodných prostředí pro vývoj).

Varianty budou srovnány z těchto hledisek:

- vhodnost funkcionalit vzhledem ke specifickým potřebám ČPZP jako zdravotní pojišťovny,
- míra customizace,
- vhodnost začlenění do současné aplikační architektury a infrastruktury IS ČPZP, konkrétní návrh začlenění,

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 9	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

- posouzení náročnosti programových úprav/vývoje v člověkohodinách analytických a programátorských prací, a to včetně náročnosti na úpravy rozhraní na existující aplikace IS ČPZP,
- posouzení alternativ nasazení jednotlivých variant řešení a míry outsourcingu infrastruktury (cloud, privátní cloud, on premise řešení),
- posouzení celkových nákladů řešení CRM (analytické práce v rámci projektu, programátorské práce, vedení projektu a testování, náklady na licence s ohledem na daný licenční model, náklady na infrastrukturu a HW), náklady na následný provoz a rozvoj,
- posouzení případných funkčních a technických omezení a rizik jednotlivých variant,
- posouzení časové náročnosti řešení.

Srovnání variant bude provedeno slovním popisem, číselným vyjádřením u nákladů a celkové hodnocení bude zpracováno do bodovací srovnávací tabulky.

D. Návrh vhodného nástroje pro realizaci marketingových kampaní.

1. ČPZP požaduje provést posouzení vhodných nástrojů na realizaci vlastních (realizovaných ČPZP) marketingových kampaní včetně napojení do sociálních sítí, které by byly propojeny nebo integrovány v systému CRM a propojeny s DWH ČPZP, a to v každé posuzované variantě řešení systému CRM.

Posouzení se bude týkat:

- vhodnosti jednotlivých nástrojů k integraci nebo propojení s jednotlivými variantami řešení CRM,
- nákladů na pořízení a integraci do systému CRM a IS ČPZP

Posouzení nástrojů bude provedeno slovním popisem, číselným vyjádřením u nákladů a celkové hodnocení bude zpracováno do bodovací srovnávací tabulky.

E. Návrh podkladů pro projekt implementace systému CRM v ČPZP:

1. Návrh technologického a datového začlenění systému CRM do současné infrastruktury IS ČPZP.
2. Návrh funkční specifikace systému CRM do zadávací dokumentace pro zadávací řízení na dodání, implementaci, provozní podporu a následný rozvoj systému CRM.
3. Návrh etap a optimálního harmonogramu implementace systému CRM v ČPZP, včetně doporučení funkcionalit pro prioritní zavedení – quick wins.

F. Prezentace výstupů studie pro vedení ČPZP:

1. Manažerské shrnutí všech výstupů ze studie a doporučení dalšího postupu. (vše dohromady dále jen „dílo“).

2. Další požadavky Objednavatele:

- Objednatel dále uvádí, že v rámci návrhu řešení CRM preferuje jednotné GUI (Graphical User Interface – grafické uživatelské rozhraní) na pracovištích front office a minimalizaci přímých uživatelských přístupů do ostatních aplikací IS ČPZP.
- Objednatel požaduje v rámci návrhu řešení dostupnost systému CRM z počítačů, mobilních prostředků (tabletů, mobilních telefonů) a webového rozhraní.

Evidenční číslo smlouvy:		
Strana č.: 10	Počet stran v dokumentu: 10	Počet příloh: 1

- Zhotovitel bere na vědomí, že v současné strategii IS ČPZP především v oblasti ukládání dat, nepředpokládá objednatel cloudové řešení.
- Zhotovitel bere na vědomí, že je povinen vypracovat návrh řešení CRM v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), zejména s požadavky dle § 89 a násl. ZZVZ, tj. objednatel návrh řešení CRM posoudí a může použít jako součást podkladů pro zadání veřejné zakázky na dodání, implementaci, provozní podporu a následný rozvoj systému CRM.