

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ IMPLEMENTACE A PODPORY CRM

evidovaná u Objednatelů pod č. SML2025062, č. j. SPCSS-04351/2025

evidovaná u Poskytovatelů pod č. PO16337/2025

Smluvní strany:

Objednatel: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: exe, a.s.,
se sídlem: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava
IČO: 17 321 450
Jednající v České republice prostřednictvím
exe, a.s., odštěpný závod
se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 77423
zastoupený/á: [REDACTED]
IČO: 05099994
DIČ: CZ05099994
ID datové schránky: g2jwnwc
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

Smlouvu o poskytování implementace a podpory CRM
(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Implementace a podpora CRM“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“) dle ust. § 56 ZZVZ, neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

I.1 Objednatel prohlašuje, že:

- I.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
- I.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

I.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- I.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
- I.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- I.2.3 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- I.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
- I.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
- I.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
- I.2.7 mu v poskytování plnění dle této Smlouvy nebrání opatření přijatá v ČR nebo v rámci EU v souvislosti s pandemií nebo válečným stavem na Ukrajině (dále jen „**Opatření**“);

- I.2.8 že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o střetu zájmů**“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- I.2.9 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují a
- I.2.10 si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí;
- I.2.11 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
- 1.2.11.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.2.11.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.2.11.3 plnění dle Dohody nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.2.11.4 plnění dle Dohody nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.2.11.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) VoKB nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavateli s významným vztahem k Ruské federaci.
- I.2.12 na Poskytovatele ani jeho poddodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění Dohody.
- I.2.13 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným

uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Dohody dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;

- I.2.14 ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“) nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.
- I.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.
- I.4 Smluvní strany souhlasí s tím, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>).

II. ÚČEL SMLOUVY

- II.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je implementace a následná podpora Client Relationship Managementu (dále jen „**CRM**“).
- II.2 Účelem této Smlouvy je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- II.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- II.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- II.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- III.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele provést implementaci CRM systému na bázi Microsoft Dynamics 365 Sales v cloudovém prostředí (SaaS) (dále jen „**Implementace CRM**“). Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli technickou podporu Implementace CRM (vše v odst. III.1 dále jen „**Předmět plnění**“ nebo též „**Plnění**“).
- III.2 Předmět plnění zahrnuje závazek Poskytovatele poskytnout následující činnosti:
- III.2.1 účastnit se úvodního jednání s Objednatelem v sídle Objednatele (není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak), a v to v délce trvání max. 16 člověkohodin (dále jen „**Úvodní jednání**“). Cílem Úvodního jednání je konkretizace obsahu jednotlivých fází Implementace CRM, stanovení rozsahu a plánu školení a plánu vyhotovení dokumentace pro jednotlivé fáze Implementace CRM a stanovení komunikačních kanálů týmů Poskytovatele a Objednatele.
- III.2.2 Provést Implementaci CRM u Objednatele, a to v souladu s požadavky stanovenými v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy, které jsou pro Poskytovatele závazné, přičemž Implementace CRM zahrnuje rovněž případné úpravy CRM na základě požadavků Objednatele včetně customizace (dále jen „**Customizace**“). Pod pojmem Customizace se rozumí například (ale ne výhradně):
- úprava uživatelského rozhraní;
 - tvorba formulářů a dashboardů;
 - úprava datových modelů;
 - tvorba skriptů;
 - integrace s okolními systémy;
- III.2.3 dodat příslušnou dokumentaci k provedené Implementaci CRM v elektronické podobě (např. OpenDocument nebo ve formátu *.pdf) v českém jazyce, a to zejména uživatelskou příručku, jejímž obsahem bude základní používání CRM pro uživatele Objednatele, příručku/provozní dokumentaci pro administrátory Objednatele a dokumentaci úprav, provedených v rámci Customizace, zejména dokumentaci skriptů, integrace na okolní systémy a dalších významných úprav CRM systému (dále jen „**Dokumentace**“); detailnější specifikace Dokumentace je uvedena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy;
- III.2.4 poskytnout zaškolení minimálně 3 administrátorů Objednatele na základní administraci implementovaného CRM, a to formou workshopu v sídle Objednatele, minimálně v rozsahu 32 člověkohodin (dále jen „**Školení administrátorů**“) a zaškolení minimálně 6 uživatelů Objednatele na základní používání CRM, a to formou workshopu v sídle Objednatele, minimálně v rozsahu 24 člověkohodin (dále jen „**Školení uživatelů**“) (Školení administrátorů a Školení uživatelů společně jen „**Školení**“), s tím, že podrobnější popis Školení je uveden v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy, přičemž konkrétní termín Školení a délka jednotlivých Školení bude

dohodnuta Smluvními stranami způsobem stanoveným v této Smlouvě a její Příloze č. 1;

III.2.5 poskytovat technickou podporu implementovaného CRM, a to v následujících oblastech:

- 3.2.5.1 příjem servisních hlášení od Objednatele, a to prostřednictvím e-mailu Poskytovatele na e-mailové adrese: [REDACTED], na telefonním čísle: [REDACTED] (dále jen „**Servisní hlášení**“). Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost uvedených komunikačních kanálů v provozní době Objednatele, tj. v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod.;
- 3.2.5.2 řešení problémů hlášených prostřednictvím Servisních hlášení, přičemž Poskytovatel se zavazuje odstranit nahlášenou závadu dle závažnosti v termínech stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a Příloze č.2 Smlouvy. Vyřešení závady musí být potvrzeno Objednatelem;
- 3.2.5.3 běžné konzultace k provozu CRM v objemu 1 člověkodenní měsíčně po dobu účinnosti Smlouvy;
(vše v pododst. III.2.5 dále jen „**Technická podpora**“).

III.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

III.4 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VI této Smlouvy.

III.5 Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy. Objednatel se v rámci věty první tohoto odstavce zavazuje zajistit činnost koordinátora Objednatele podrobně upravenou v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Koordinátor Objednatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Objednatele, příp. Koordinátorů Objednatele budou Poskytovateli předloženy při podpisu Smlouvy.

III.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh, přičemž v případě rozporu mezi Přílohou č. 1 a Přílohou č.2 Smlouvy mají přednost ustanovení Přílohy č. 1.

III.7 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.

- III.8 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Předmětu plnění vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. X této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- III.9 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- III.10 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- III.11 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- III.12 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Předmětu plnění jsou definovány v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy.
- III.13 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Předmětu plnění bude výhradně v českém jazyce, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- IV.1 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen „**Místo plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- IV.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- IV.3 Předmět plnění bude plněn, resp. Poskytovatel se zavazuje plnit jednotlivé části Předmětu plnění postupem dle této Smlouvy dle následujícího harmonogramu Předmětu plnění:
- IV.3.1 Poskytovatel se zavazuje do 7 dnů ode dne účinnosti Smlouvy se dostavit do Místa plnění na Úvodní jednání, jehož termín Poskytovatel oznámí prostřednictvím e-mailu zaslaného Oprávněné osobě Objednatele minimálně 2 pracovní dny před jeho konáním;
- IV.3.2 Implementaci CRM včetně příslušné Customizace provede Poskytovatel ve třech fázích, jejichž podrobnější obsah včetně stanovení příslušného Školení a

Dokumentace pro danou fázi bude Smluvními stranami sjednán na Úvodním jednání, přičemž takto stanovené fáze Implementace CRM se Poskytovatel zavazuje plnit v následujících termínech:

- 4.3.2.1 1. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne Úvodního jednání (dále jen „**1. fáze Implementace CRM**“);
- 4.3.2.2 2. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne akceptace 1. fáze Implementace CRM (dále jen „**2. fáze Implementace CRM**“);
- 4.3.2.3 3. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne akceptace 2. fáze Implementace CRM (dále jen „**3. fáze Implementace CRM**“);
(1. fáze Implementace CRM, 2. fáze Implementace CRM a 3. fáze Implementace CRM dále společně též „**Fáze Implementace CRM**“), s tím, že Poskytovatel je povinen dodržet obsah jednotlivých Fází Implementace CRM stanovený na Úvodním jednání.

IV.3.3 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Technické podpory ode dne podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího provedení 3. fáze Implementace CRM bez výhrad oběma Smluvními stranami;

(to vše dále jen „**Harmonogram**“).

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ

- V.1 Podrobný způsob poskytování Předmětu plnění, resp. jeho jednotlivých částí je uveden v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy.
- V.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění řádně a včas v termínech stanovených Smlouvou.
- V.3 O každé z Fází Implementace CRM bude Oprávněnými osobami Smluvních stran sepsán akceptační protokol. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“). Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele předmětný Akceptační protokol stvrzující provedení příslušné Fáze Implementace CRM ve lhůtě dle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení Akceptačního protokolu zpracovat k příslušné Fázi Implementace CRM písemné stanovisko, kterým ho schválí nebo k němu uvede výhrady. Převezme-li Objednatel příslušnou Fázi Implementace CRM s výhradami, je povinen tyto výhrady uvést v daném Akceptačním protokolu. Nesouhlasí-li Poskytovatel s uvedenými výhradami, je povinen je v Akceptačním protokolu rozporovat. Nerozporuje-li Poskytovatel výhrady uvedené Objednatelem v Akceptačním protokolu, má se za to, že s výhradami souhlasí. V případě, že daný Akceptační

protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána delší lhůta. Po odstranění všech výhrad sepsí Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.

- V.4 Poskytovatel se zavazuje započít s poskytováním Technické podpory dnem uvedeným v čl. IV odst. IV.4.3 pododst. IV.3.3 Smlouvy a poskytovat je nepřetržitě do ukončení doby trvání Smlouvy v rozsahu a způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- V.5 Objednatel se zavazuje nejpozději ke dni podpisu Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen „**Oprávnění pracovníci Objednatele**“). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků Objednatele, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků Objednatele, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.
- V.6 Technickou podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. IV.1, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Technické podpory.
- V.7 Poskytovatel se zavazuje při servisních zásazích v rámci Technické podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození dat Objednatele.
- V.8 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Technické podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- V.8.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Technické podpory provádějí Oprávněné osoby obou Smluvních stran;
- V.8.2 kontrolu plnění Technické podpory se zavazuje provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě písemné (elektronické) zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Technická podpora (dále jen „**Zpráva**“), a to vždy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Technické podpory zpracované Oprávněnou osobou Poskytovatele. Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
- V.8.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Technická podpora poskytována (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickými podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);
- V.8.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Zprávu neprodleně svým podpisem schválit (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým

podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do ní uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 dnů od doručení podepsané Zprávy Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepíše Smluvní strany novou Zprávu bez výhrad. V případě, že bude Zpráva vyhotovena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, přičemž jedna bude ponechána Objednateli.

- V.9 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Technické podpory vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Technické podpory je definována v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 Smlouvy.

VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- VI.1 Cena za Implementaci CRM, včetně Dokumentace a Školení činí 1 555 000,00 Kč bez DPH (dále jen „**Cena za Implementaci CRM**“). Cena Úvodního jednání a cena Customizace je zahrnuta v Ceně za Implementaci CRM.
- VI.2 Cena za poskytování Technické podpory bude hrazena měsíčně a činí 12 500,00 bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory v rozsahu dle Smlouvy (dále jen „**Cena za Technickou podporu**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Technická podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Technickou podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Technické podpory.
- VI.3 K cenám dle odst. VI.1 až VI.2 tohoto článku bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- VI.4 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- VI.5 Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, která zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy, případné realizace Exit plánu apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- VI.6 Cenu za Implementaci CRM je Poskytovatel oprávněn fakturovat nejdříve v den následující po dni podpisu Objednatele Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM bez výhrad, přičemž přílohou faktury budou kopie všech Akceptačních protokolů pro jednotlivé Fáze Implementace CRM bez výhrad.

- VI.7 Cena za Technickou podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Technické podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy bez výhrad.
- VI.8 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- VI.9 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- VI.9.1 přesnou specifikaci Plnění, za které je fakturováno;
 - VI.9.2 číslo Smlouvy;
 - VI.9.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Technickou podporu;
 - VI.9.4 Cenu za Implementaci CRM nebo Cenu za Technickou podporu;
 - VI.9.5 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- VI.10 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- VI.11 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- VI.12 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- VI.13 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- VI.14 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- VI.15 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

- VI.16 Nad rámec výše uvedeného se Poskytovatel rovněž zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, prostřednictvím kterých poskytuje Plnění, resp. jeho část dle této Smlouvy. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za Plnění, resp. jeho část, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní Plnění, resp. jeho část.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- VII.1 Poskytovatel se zavazuje:

- VII.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
- VII.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- VII.1.3 poskytovat služby Technické podpory v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy;
- VII.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
- VII.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
- VII.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
- VII.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
- VII.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Pracovníci Poskytovatele**“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
- VII.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
- VII.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelům svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy.

Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- VII.1.11 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 7 Zadávací dokumentace;
- VII.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- VII.1.13 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
- VII.1.14 Poskytovatel je povinen nejméně 2 (dva) pracovní dny před započítáním s poskytováním Plnění předat Objednateli seznam Pracovníků Poskytovatele, kteří budou vstupovat do Místa plnění a budou seznámeni s prostorem Místa plnění, do kterého budou moci vstupovat, přičemž vstupovat do Místa plnění jsou oprávněny pouze osoby schválené Objednatelem. V případě změny osob, které budou vstupovat do Místa plnění, je Poskytovatel povinen postupovat obdobně. Poskytovatel je povinen zajistit, aby do Místa plnění nevstupovaly osoby, které nebyly zapsány na výše uvedeném seznamu. Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou po celou dobu účinnosti Smlouvy splňovat podmínku bezúhonnosti, přičemž se za bezúhonnou osobu nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný úmyslně, jestliže byl tento trestný čin spáchan v souvislosti s předmětem Veřejné zakázky. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen bezodkladně tuto skutečnost Objednateli prokázat.
- VII.1.15 Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektů, ve kterých se nachází Místo plnění. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli doprovod Oprávněné osoby Objednatele.

- VII.1.16 Poskytovatel se zavazuje u vstupu do objektu Objednatele, ve kterém se nachází Místo plnění, zajistit vyčkání Pracovníků Poskytovatele na doprovod Oprávněné osoby Objednatele. Bez přítomnosti Oprávněné osoby Objednatele nejsou Pracovníci Poskytovatele oprávněni pohybovat se po objektu Objednatele, ve kterém se nachází místo plnění.
- VII.1.17 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Objednatele, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen, zejména pak řád DC (datového centra). Poskytovatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem. Poskytovatel je povinen seznámit s vnitřními předpisy Objednatele veškeré osoby, jejichž prostřednictvím bude Smlouvu plnit.
- VII.2 Objednatel se zavazuje:
- VII.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
- VII.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- VII.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
- VII.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
- VII.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění cenu dle Smlouvy.
- VII.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.
- VII.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, tj. nevzniká mu právo ve smyslu § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku.

VIII. REALIZAČNÍ TÝM

- VIII.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen ze specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v Příloze č. 5 Smlouvy.
- VIII.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- VIII.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Smlouvou, avšak Objednatel si vyhrazuje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v části 7.4.2 zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v části 7.4.2 zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Počet členů Realizačního týmu však nikdy nesmí být nižší, než počet uvedený v odst. VIII.1 tohoto článku, a to vždy při zachování minimálního počtu jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, přičemž jedna fyzická osoba nesmí plnit více rolí.
- VIII.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- VIII.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. VIII.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskytovatele Objednateli
- VIII.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

IX. ZDROJOVÝ KÓD

- IX.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu 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**“). Zdrojový kód

bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.

- IX.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. IX.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- IX.3 V případě externího vývoje služby v rámci Plnění nebo jednotlivých technických aktiv v rámci Plnění se Poskytovatel zavazuje mezi Poskytovatelem a dodavatelem externího vývoje smluvně upravit specifikace týkající se zejména:
- IX.3.1 bezpečnosti při vývoji softwaru v souladu s uznávanými standardy a metodami,
 - IX.3.2 akceptačních testů kvality služeb poskytovaných v souladu s dohodnutými funkčními a nefunkčními požadavky a
 - IX.3.3 poskytnutí důkazu o tom, že bylo provedeno dostatečné bezpečnostní ověření, aby se vyloučila existence známých zranitelností.

X. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- X.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- X.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- X.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem

- se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- X.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- X.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- X.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. X.4 a X.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součástí Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- X.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- X.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto

- ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- X.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- X.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- X.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- X.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- X.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- X.14 Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. X.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source SW užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem.

XI. NÁHRADA ÚJMY

- XI.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- XI.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- XI.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- XI.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 5 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj.

- uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- XI.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. XI.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Újmou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou újmou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- XI.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- XI.7 Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
- XI.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 10 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- XII.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané části Předmětu plnění dle Smlouvy budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelem a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části Předmětu plnění včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci Předmětu plnění. Záruční doba počíná běžet ode dne podpisu Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM bez výhrad podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím doby trvání této Smlouvy dle čl. XVI odst. XVI.1, nejdříve však uplynutím 24 měsíců od počátku záruční doby.
- XII.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu Předmětu plnění nebo jeho části, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat Předmět plnění nebo jeho část, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- XII.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení

- pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí Předmětu plnění není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- XII.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Předmět plnění poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- XII.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- XII.6 Jakékoliv vady Předmětu plnění, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Technické podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
- XII.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Technická podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- XII.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XIII. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- XIII.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- XIII.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVII odst. XVII.6);
- XIII.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
- XIII.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- XIII.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. XIII.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- XIII.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- XIII.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
- XIII.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;

- XIII.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- XIII.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- XIII.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. XIII.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- XIII.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- XIII.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- XIII.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.
- XIII.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- XIII.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit při plnění Smlouvy ochranu osobních údajů, ke kterým má přístup. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s plněním Smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, tj. zejména podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Pokud bude Smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovávat osobní údaje zaměstnanců/kontaktních osob/jiných dotčených osob druhé Smluvní strany, zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy. Jestliže Smluvní strany budou zpracovávat osobní údaje zaměstnanců nebo dalších dotčených osob druhé Smluvní strany nad rámec specifikovaný v této Smlouvě nebo po dobu delší, než je uvedeno v této Smlouvě, jsou povinny uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
- XIII.9 Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XIV. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- XIV.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních

opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), nebo právních předpisů, které budou tyto právní předpisy případně v budoucnu nahrazovat. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele.

- XIV.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XV. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- XV.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. IV.3.1 a/nebo odst. IV.3.2 pododst. 4.3.2.1, 4.3.2.2 a/nebo 4.3.2.3, a/nebo odst. IV.3.3 a/nebo čl. VI odst. VI.1.10 a/nebo čl. XII odst. XII.7, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- XV.2 V případě porušení povinnosti (resp. prokázání neplatnosti prohlášení) stanovené v čl. I odst. I.2 pododst. I.2.11 a/nebo pododst. I.2.12 a/nebo pododst. I.2.13 a/nebo pododst. I.2.14, a/nebo čl. VI odst. VI.15 a/nebo čl. XVII odst. XVII.10 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.3 V případě porušení některé z povinností v čl. VIII a/nebo čl. IX a/nebo čl. X a/nebo čl. XIV ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.4 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. III odst. III.10 a/nebo čl. VII odst. VII.1.11 a/nebo čl. XI odst. XI.8 ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.5 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti nebo reakční doby dohodnuté v rámci poskytování Technické podpory dle Přílohy č. 1 nebo Přílohy č. 2 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 5 % z Ceny za Technickou podporu, a to za každou hodinu nedodržení stanovených parametrů dostupnosti nebo reakční doby.
- XV.6 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro odstranění kritických a majoritních závad v rámci Technické podpory stanovených v Příloze č. 1 nebo Příloze č. 2 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu, a to za každou, byť i započatou hodinu prodlení se lhůtou pro odstranění závad dle následující tabulky:

Smluvní pokuta při nedodržení garantovaného času pro odstranění závad za každou, byť i započatou hodinu prodlení	
Kritická závada	Majoritní závada
5 % z Ceny za Technickou podporu	1 % z Ceny za Technickou podporu

- XV.7 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- XV.8 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XIII této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- XV.9 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- XV.10 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- XV.11 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 5 000 000 Kč.
- XV.12 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- XV.13 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou

XVI. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- XVI.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do uplynutí 60 měsíců od zahájení poskytování Technické podpory v souladu se Smlouvou, tj. ode dne podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího provedení 3. fáze Implementace CRM oběma Smluvními stranami bez výhrad.
- XVI.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.

- XVI.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.
- XVI.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- XVI.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- XVI.5.1 Prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
 - XVI.5.2 opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - XVI.5.3 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - XVI.5.4 skutečnost, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání dle čl. I odst. I.2.10 Smlouvy, a k němuž došlo při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním;
 - XVI.5.5 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. I.12 pododst. I.2.11 Smlouvy o neexistenci významného vztahu k Ruské federaci se ukáže jako nepravdivé;
 - XVI.5.6 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. I.12 pododst. I.2.12 Smlouvy se ukáže jako nepravdivé.
- XVI.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- XVI.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- XVI.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - XVI.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - XVI.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - XVI.7.4 dojde ke střetu zájmů, přičemž za střet zájmů se zde rozumí skutečnost, že Poskytovatel je obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního

správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.

- XVI.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- XVI.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- XVI.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- XVI.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- XVI.12 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel na základě požadavku Objednatele povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Smlouvy na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
- XVI.12.1 šest měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
- XVI.12.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;

- XVI.12.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
- XVI.12.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí, souvisejících s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
- XVI.12.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- XVI.13 Výše uvedené termíny v odst. XVI.12 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- XVI.14 Cena za Exit plán je zahrnuta v Ceně za Implementaci CRM.
- XVI.15 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu újmy, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XV, práva vyplývající z čl. XI a čl. XII Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XVII.ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- XVII.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:
- XVII.1.1 Objednatel:
- Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
- Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
- K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
- Datová schránka: ag5uunk
- XVII.1.2 Poskytovatel
- Název: exe, a.s., odštěpný závod
- Adresa: Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
- K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
- Datová schránka: g2jwnwc
- XVII.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

XVII.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změn nebo ukončení Objednávek a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

XVII.3.1 Oprávněnou osobou Objednatele je:

Jméno: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

Jméno: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

Oprávněnou osobou Poskytovatele je:

Jméno: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

XVII.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

XVII.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

XVII.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajících z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.

XVII.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva

- a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- XVII.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- XVII.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- XVII.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- XVII.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- XVII.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- XVII.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- XVII.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění vč. Opatření, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- XVII.15 Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- XVII.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- XVII.17 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
- XVII.18 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:

- XVII.18.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páčání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění (dále jen „**ZTOPO**“);
- XVII.18.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO;
- XVII.18.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník;
- XVII.18.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu;
- XVII.18.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- XVII.19 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- XVII.20 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle odst. XVII.17 až XVII.21 tohoto článku Smlouvy a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- XVII.21 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy.
- XVII.22 Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění Smlouvy v souladu s Etickým kodexem Objednatele dostupným na webových stránkách: www.spcss.cz a rovněž se všemi jeho případnými aktualizacemi zveřejněnými po dobu účinnosti Smlouvy na předmětné webové adrese a dodržovat a respektovat veškerá pravidla uvedená v Etickém kodexu.
- XVII.23 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

XVII.24 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Příloha č. 2 – Minimální požadavky

Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů

Příloha č. 4 – Vzory protokolů a formulářů

Příloha č. 5 – Složení Realizačního týmu

Za Objednatele:

V Praze dne dle el. podpisu

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle el. podpisu


Státní pokladna Centrum sdílených
služeb, s. p.


exe, a.s., odštěpný závod

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 1

Technická specifikace

Obsah

Seznam použitých zkratk	2
1 Preambule	2
2 Prostředí Zadavatele	3
2.1 Obchodní prostředí	3
2.2 Uvažované kapacity CRM	3
3 Funkční a nefunkční požadavky	4
3.1 Funkční požadavky	4
3.2 Nefunkční požadavky	7
4 Průběh implementace, harmonogram a součinnost	8
4.1 Součinnost Zadavatele	9
5 Školení uživatelů	11
6 Dokumentace	11
7 Technická podpora	12

Seznam použitých zkratk

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

1 Preambule

Cílem projektu je implementace systému CRM Microsoft Dynamics 365 modul Sales (dále jen CRM) v cloudovém řešení (licence formou subskripce 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.

2 Prostředí Zadavatele

2.1 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.

2.2 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.

3 Funkční a nefunkční požadavky

3.1 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:

Systém obsahuje tabulky pro evidenci údajů o kontaktech, společnostech a vztazích.

Systém je customizovatelný, tedy bude přizpůsoben, pokud bude potřeba evidovat informace, pro které nyní nemá vhodná pole.

Systém umožňuje zadat kontakt ručně i obsahuje nástroj pro hromadný import ze souboru.

Systém bude rozšířen o tabulku štítků pro volnou evidenci segmentů a bude připraven číselník kategorií.

Systém bude rozšířen o tabulku pro ukládání informací o pravidlech.

Systém umožňuje vyhledávání a filtrování.

Kontakty a obchodní případy jsou vzájemně provázané. U obchodního případu je možné evidovat prodejní tým.

2. Správa obchodních příležitostí a obchodních případů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ007 – REQ017:

Obchodní příležitost může být kategorizovaná, eviduje se pravděpodobnost a fáze příležitosti; pomocí customizací může být připravena libovolná další vlastní kategorizace.

Systém obsahuje nástroj pro lead scoring (obodování leadu na základě jeho vlastností a historického chování); postačí parametrizace nástroje.

Řeší funkce systému Assistant for Dynamics 365 Sales. Asistent sleduje činnost uživatele a komunikaci a pomáhá udržet si přehled o aktivitách díky kartám, které se zobrazují na viditelném místě, a které obsahují vhodné informace o další činnosti.

Bude doplněno pravidlo, aby pravděpodobnost a sales stage byla ve shodě.

Bude připravena funkce, která bude kontrolovat pravděpodobnost a stage podle nastavení v xml souboru, a pokud bude mimo povolené parametry, tak se vygeneruje upozornění (na požadované uživatele)

Bude připravená funkce, která podle vyplněných polí nastaví vlastníka příležitosti (podle pravidel vedených v konfiguračním xml souboru)

Bude využita existující funkce vztahů mezi objekty, např. obchodními příležitostmi, která bude parametrizovaná možnými vztahy mezi příležitostmi.

Tabulka obchodní příležitosti bude rozšířena o další požadovanou kategorizaci.

Tabulka obchodní příležitosti bude rozšířena o další pole pro evidenci dalších potřebných vlastností.

Systém obsahuje nástroj power automate pro vytváření automatických notifikací při update tabulky, který je možné využít i pro kontrolu stavu obchodních příležitostí.

Power automate je možné využít pro automatický update polí (tj. např. i stavu příležitosti) při změně hodnoty jiného pole, nebo v něm nastavit pravidelné spouštění, a tedy i pravidelnou automatickou kontrolu vlastností (příležitostí).

Připomínky je možné v systému realizovat pomocí tabulky tzv. úkolů (tasků) - úkoly mohou být přiřazeny k obchodní příležitosti a mají vlastníka, který ho musí realizovat. Vlastník (tj. uživatelé) budou mít dashboardy s přehledem vlastníků úkolů a termínem jeho splnění.

(úkol je možné synchronizovat do Outlooku, kde je veden mezi upozorněními).

Systém obsahuje nástroj power automate, který umožňuje vytvořit libovolnou další aktivitu při provedení definované akce, např. změně stavu obchodní příležitosti.

3. Plánování a realizace schůzek, sledování interakcí

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ018 – REQ022:

Systém obsahuje možnost vytvářet schůzky; schůzky jsou synchronizované do Outlook kalendářů. Schůzka se odesílá jako pozvánka účastníkům.

Schůzky mohou být synchronizované s Outlook kalendářem.

Upozornění na důležité aktivity (úkoly, telefonáty, schůzky) je vhodné řešit prioritizací aktivit a přehledem aktivit podle datumu splnění a vysoké priority.

V případě nutnosti je možné pomocí Power automate vytvořit notifikace na důležité aktivity.

Přímo do schůzky je možné zapsat zápis schůzky, nebo je možné přidat soubor (fotografii, dokument). Dále bude do schůzky přidáno pole, kam bude možné zadat link do SP.

Systém obsahuje nástroj Power automate, který umožňuje vytvořit libovolnou další aktivitu při provedení definované akce, např. follow-up při zadání výsledku schůzky do schůzky.

4. Správa úkolů a aktivit

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ023 – REQ025:

Systém obsahuje tabulku Úkol, která může být přiřazena zákazníkovi a má povinného vlastníka, který je zodpovědný za jeho realizaci.

Úkol je synchronizovaný do Outlooku, kde je veden jako upozornění.

Pro uživatele existují přehledy jeho otevřených úkolů s plánovanými daty dokončení.

Pomocí nástroje Power automate je možné vytvořit notifikace pro úkoly blížící se k požadovanému termínu realizace.

Aktivity je možné mít napojené jak na zákazníky, tak na obchodní vztahy.

E-maily a schůzky mohou být synchronizované s Outlookem.

5. Správa dokumentů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ026 – REQ028:

Systém je připravený na integraci s existující instancí Sharepointu. Pro CRM se automaticky vytvoří v SP adresářová struktura, např. na úrovni zákazníků.

Systém obsahuje nástroj na vytváření e-mailových šablon, které uživatel může využít pro vytvoření e-mailu.

Systém obsahuje nástroj pro vytváření šablon wordovských a excelovských dokumentů, pomocí kterých může uživatel vygenerovat předvyplněný dokument.

6. Reporting a analýzy

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ029 – REQ030:

Systém obsahuje modul pro nastavení a sledování cílů obchodníků a jejich obchodních jednotek. Výkony lze reportovat/vizualizovat např. do grafů.

Systém obsahuje dashboardy pro zobrazení důležitých dat, přehledy s výkonným systémem filtrování, export do excelu nebo export do excelu z předem připravených šablon s propojením do datového zdroje, kde mohou být vytvářeny a udržovány analýzy.

7. Integrace s externími nástroji

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ031 – REQ034:

Systém má REST API.

Rozcestník: <https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/developer/data-platform/webapi/overview>

Systém má připravenou integraci do MS Outlook (e-maily, schůzky, úkoly, kontakty), do Teams (otevřít kanál nad záznamem v CRM, schvalovací modul) i do Sharepointu (CRM si do existující instance vytvoří pro sebe adresářovou strukturu).

Systém pracuje nad databázovým systémem Dataverse a je připravený pro integraci s MS PowerBI. Tj. PowerBI je možné konfigurovat (není nutné programování) napojit na stejný datový zdroj, který využívá CRM. Výstupy z PowerBI je možné vložit do CRM.

Z preambule Technické specifikace jsme vyrozuměli, že zadavatel již nyní využívá cloudové prostředí MS; D365 je do ekosystému MS cloudu integrováno a napojení do systému způsobem SSO je tedy nativní.

8. Marketing

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ035 – REQ037:

Řeší funkce marketingových listů. Umožňuje vytvářet seznamy uživatelů splňující určité vlastnosti. Seznamy mohou být statické, tj. drží seznam členů, který byl v daný okamžik vytvořen, nebo dynamické, které drží sadu vlastností a vyhodnotí se v okamžiku, kdy se přidají do marketingové kampaně.

Systém je schopen u odeslaných e-mailů sledovat, jak s ním adresát naložil (otevřel, klikl na link). E-maily je možné odesílat z šablon, které mají možnost personalizace. (tato funkce je pokryta licencí Sales Enterprise)

Pozn.: systém, který je pokrytý požadovanou licencí Sales Enterprise, obsahuje sice funkci pro hromadnou odesílkou, ale ta má už vyšší riziko, že e-maily spadnou do spam listu a odesílatelská e-mailová adresa se dostane na black list. Pokud SPCSS zamýšlí pravidelně odesílat hromadné e-maily, doporučujeme napojit systém na e-mailingový systém 3. strany (např. emailkampane.cz, mailchimp).

Pomocí customizací bude vytvořena datová struktura pro evidenci eventů, účastí kontaktů na nich, a vygenerovaných příležitostech.

9. Sledování interakcí

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ038 – REQ039:

Systém obsahuje tabulky tzv. aktivit, které slouží k zaznamenávání interakcí se zákazníkem (schůzka, e-mail, telefonát atd.), které mohou sloužit i k zaevidování komunikace typu stížnost, podpora, či reklamace. Do záznamu aktivity je možné přikládat elektronickou přílohu.

10. Automatizace procesů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU

REQ040:

Systém obsahuje šablony wordovských a excelovských dokumentů, pomocí kterých může uživatel vygenerovat předvyplněný dokument.

Systém obsahuje nástroj Power automate, pomocí kterého je možné vytvořit automatické činnosti (které je možné spustit i ručně), např. vytvoření nové obchodní příležitosti.

Tyto 2 nástroje je možné kombinovat, tj. Power automate může vygenerovat dokument ze šablony.

V rámci realizace projektu vyškolíme tvorbu a využívání šablon a power automate, kde konkrétní power automate a šablony si bude vytvářet zadavatel.

11. Uživatelské rozhraní

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ041 – REQ043:

Je možné využívat různé jazyky. Jako základní bude nastavena čeština. Uživatel může přepnout do mnoha jiných jazyků (např. angličtina, slovenština).

Pro standardní pole a funkce má systém jazykové vrstvy připraveny; pole nově přidaná v rámci customizace budou přeložena při vytváření. (při zahájení projektu musí být dohodnuto, pro které jazyky mají být nová pole překládána).

Systém je customizovatelný – je možné upravovat datovou strukturu (přidávat pole, tabulky), i upravovat a vytvářet formuláře i přehledy.

Systém obsahuje předpřipravené dashboardy i umožňuje vytvářet dashboardy nové.

12. Nástroje pro spolupráci

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU

REQ044:

Systém pracuje nad společnými daty, tedy je možné nad nimi spolupracovat. K tomu je možné zapnout a nakonfigurovat integraci do Teams a tedy je možné vést konverzaci např. přímo nad konkrétní obchodní příležitostí.

13. Mobilní přístup

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKU

REQ045:

Aplikace má webové rozhraní. V rámci licence existuje i aplikace do mobilního zařízení (tablet, telefon) pro Android i iOS.

3.2 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

1. Spolehlivost a dostupnost
2. Uživatelská přívětivost

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ,

REQ100 - REQ110:

Systém je schopen ochránit data jak při uložení, tak při přenosu.

<https://learn.microsoft.com/cs-cz/power-platform/admin/about-encryption>

Pokusy o neoprávněný přístup jsou omezovány pomocí obvyklých prvků jako vynucování hesla s malými/velkými znaky a čísly, blokování přihlášení po neúspěšných pokusech a dvoufaktorové ověřování, i pomocí conditional access – definice, za jakých podmínek lze připojit, tj. např. z jakých zemí, mobilních telefonů.

Samotná aplikace D365 umožňuje zapnutí auditování přístupů do aplikačních dat.

Systém umožňuje auditovat a ukládat změny na datech (kdo změnil, stará hodnota, nová hodnota, kdy změnil)

Systém má přístup k datům založený na rolích. Role definuje pro záznamy entity povolené uživatelské chování – vytvoření, čtení, úpravu, mazání, připojení, sdílení, přiřazení vlastníka, a to na úrovni záznamů, které uživatel vlastní, nebo vlastní uživatelé jeho obchodní jednotky, nebo uživatelé celé firmy.

Systém má přístup k datům založený na rolích. K němu je možné vytvářet skupiny přístupu až na úroveň jednotlivých polí.

Roli je možné uživateli dočasně přidat i odebrat.

Systém je připravený na splnění legislativních požadavků,

např. GDPR. [https://learn.microsoft.com/cs-cz-](https://learn.microsoft.com/cs-cz/dynamics365/get-started/privacy/)

[dynamics365/get-started/privacy/](https://learn.microsoft.com/cs-cz/dynamics365/get-started/privacy/) Systém umožňuje

zálohovat a obnovovat data.

<https://learn.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/backup-restore-environments>

Implementace bude rozdělena do 3 fází a postupně realizovaná. Každá fáze je tvořena skupinou logicky propojených požadavků. Budou připravena 3 prostředí: vývojové, testovací, produkční. Příprava každé fáze bude probíhat na vývojovém a testovacím prostředí a do produkčního bude nasazena po otestování, proškolení a akceptaci, což zajistí neustálou dostupnost systému pro produkční provoz.

Systém má uživatelské rozhraní dlouhodobě vyvíjené, neustále upravované, aby dostalo ergonomických best practices.

Uživatelské rozhraní je customizovatelné.

Uživatel samotný bez administrátorských práv si může vytvářet vlastní přehledy, grafy i dashboardy.

Systém podporuje přístup i uživatelů se znevýhodněními, zejména funkcemi klávesových zkratk, čtečkou obrazovky a nastavením vysokého kontrastu.

Více na <https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/get-started/accessibility/#accessibility-features>, kapitola Customer engagement apps.

4 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: Zde je vhodná odpověď v češtině:

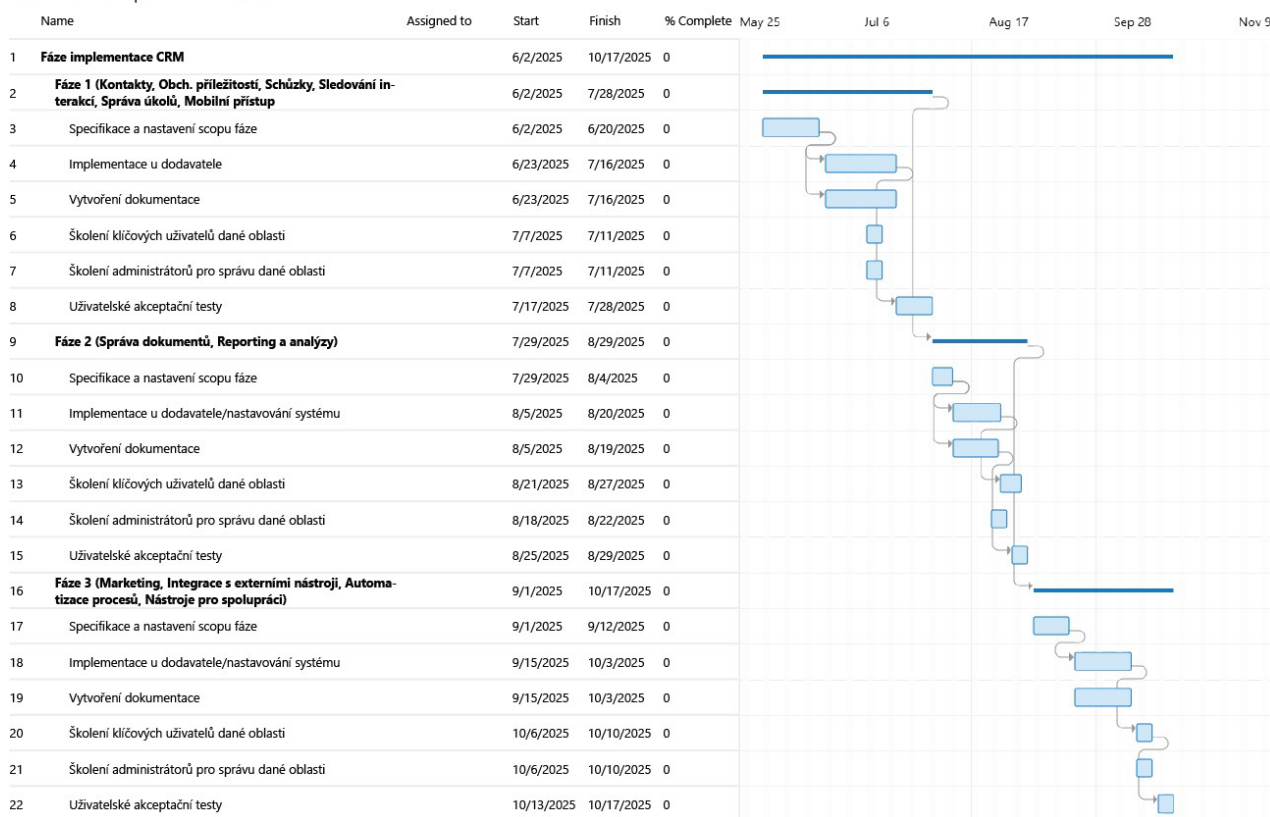
Implementace bude rozdělena do 3 fází a postupně realizovaná. Každá fáze je tvořena skupinou logicky propojených požadavků; budeme postupovat od ruční práce obchodníků přes marketing po automatizaci. Fáze bude vždy celkově realizovaná, tedy na začátku specifikovaná, poté u dodavatele připravená, následně budou proškoleni uživatelé a administrátoři a předaná dokumentace. Na konci proběhne akceptace fáze a nasazení do produkčního provozu. Fáze 1 bude obsahovat úvodní jednání pro konkretizaci obsahu jednotlivých fází.

Fáze 1 obsahuje správu kontaktů, obchodních příležitostí a aktivit. Fáze 2 naváže správou dokumentů a analytikou. Následující fáze 3 vyřeší marketingovou oblast, napojení na potřebné okolní systémy, vylepšení uživatelské spolupráce a automatizaci manuálních činností.

Věříme, že postupné zavádění přispěje k úspěšné adopci systému.

Navrhovaný harmonogram je taktéž přiložen jako samostatná příloha ve formátu PDF v dokumentech.

SPCSS - Plan implementace CRM



4.1 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

Fáze 1:

specifikace:

- osoby zodpovědné za obsah celého projektu
- klíčoví uživatelé dané oblasti na workshopy a revizi specifikace
- administrátoři Exchange

školení:

- uživatelé a administrátoři, které zadavatel požaduje proškolit

Uživatelské akceptační testy:

- klíčoví uživatelé dané oblasti

Fáze 2:

specifikace:

- klíčoví uživatelé analytického oddělení na workshopy a revizi specifikace
- zástupce klíčových uživatelů z fáze 1 pro případné sladění požadavků analytického oddělení a schopnost vytvářet si vlastní reporty a analýzy
- administrátor Sharepointu

školení:

- uživatelé analytického oddělení a administrátoři, které zadavatel požaduje proškolit
- klíčový uživatelé fáze 1 pro vysvětlení práce s dokumenty a vytváření reportů a analýz

Uživatelské akceptační testy:

- uživatelé analytického oddělení
- klíčoví uživatelé fáze 1

Fáze 3:

specifikace:

- zástupci marketingu na workshopy a revizi specifikace
- klíčoví uživatelé fáze 1 na workshopy a revizi specifikace pro zjištění jejich požadavků na automatizaci a spolupráci
- administrátoři, kteří budou automatizace implementovat
- administrátoři, kteří budou mít na starosti nástroje pro

spolupráci školení:

- zástupci marketingu, které zadavatel požaduje proškolit
- klíčoví uživatelé fáze 1
- administrátoři, kteří budou automatizace implementovat
- administrátoři, kteří budou mít na starosti nástroje pro spolupráci

Uživatelské akceptační testy:

- zástupci marketingu

- klíčoví uživatelé dané oblasti

5 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:

Školení budou realizována dle popsaného požadavku v místě zadavatele formou workshopu; školicím materiálem bude powerpointová prezentace.

6 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 VAZBĚ NA DODAVATELEM NAVRHOVANÝ HARMONOGRAM. Z POPISU MUSÍ BÝT ZŘEJMÉ, V JAKÉ FÁZI IMPLEMENTACE JAKÁ DOKUMENTACE BUDE DODAVATELEM DODÁNA, REQ400 – REQ402:

Dle požadavku bude dodaná:

- Uživatelská příručka
- Administrátorská příručka
- Technická dokumentace k

programovým úpravám Dokumentace bude ve

formě wordovského dokumentu.

Příručky budou dodány v rámci každé fáze pro řešenou oblast.

Uživatelská a administrátorská příručka budou dodány ke dni školení uživatelů a administrátorů; technická dokumentace ke dni akceptace.

7 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:

Dodavatel potvrzuje splnění všech požadavků Zadavatele uvedených v bodech REQ500 až REQ511.

Technická podpora bude poskytována v souladu s požadovaným režimem dostupnosti, reakčních a řešících lhůt podle závažnosti závad.

Součástí nabídky jsou odpovídající komunikační a eskalační kanály, víceúrovňová podpora (L1–L3) a doplňkové služby včetně konzultací, školení a návrhu pravidelného hodnocení kvality poskytované podpory.

- Do nabízené služby jsou zahrnuty následující činnosti:**
- Jednotný kontaktní bod pro příjem požadavků prostřednictvím aplikace Helpdesk (JIRA), dostupné nepřetržitě (24/7),
- Zajištění komunikačních kanálů pro hlášení a řešení incidentů,
- Řešení incidentů a kritických situací v rámci řízení incidentů (Incident Management),
- Nepřetržitá dostupnost helpdesku (24/7) pro příjem požadavků a sledování jejich stavu.

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 2

Minimální požadavky

ID Požadavku	Oblast	Popis požadavku	Forma odpovědi dodavatele	Splnění požadavku Dodavatel doplní dle skutečnosti odpověď „ANO“ nebo „NE“	Způsob realizace
Funkční požadavky					
REQ001	Správa kontaktů	Systém musí uchovávat podrobné informace o kontaktech včetně jmen, adres, telefonních čísel a e-mailů, rolí, pracovního zařazení, firmy, průmyslu.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje tabulky pro evidenci údajů o kontaktech, společnostech a vztazích. Systém je customizovatelný, tedy bude přizpůsoben, pokud bude potřeba evidovat informace, pro které nyní nemá vhodná pole.

REQ002	Správa kontaktů	Systém musí umožnit zadávat nové kontakty manuálně nebo hromadně ze souboru (např. CSV).	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém umožňuje zadat kontakt ručně i obsahuje nástroj pro hromadný import ze souboru.
REQ003	Správa kontaktů	Kategorizace a štítkování kontaktu Systém musí umožnit rozdělení kontaktů podle kategorií jako jsou zákazníci, leady, partneři, pozicová hierarchie atd., a použití štítků pro další segmentaci.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém bude rozšířen o tabulku štítků pro volnou evidenci segmentů a bude připraven číselník kategorií.
REQ004	Správa kontaktů	Informace o pravidlech Systém v rámci informací o zákaznících musí umožňovat ukládání informací o jejich interních pravidlech, schvalovacích procedurách, limitech, ovlivňujících schvalovací postupy a pod.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém bude rozšířen o tabulku pro ukládání informací o pravidlech.
REQ005	Správa kontaktů	Filtrování a vyhledávání Systém musí umožnit pokročilé možnosti filtrování a vyhledávání kontaktů a obchodních případů.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém umožňuje vyhledávání a filtrování.
REQ006	Správa kontaktů	Systém musí umožnit vytvoření a správu kontaktů zvláštní kategorie (např. typu nabídkový tým) z interních i externích kontaktů (subdodavatel), vytvořit a spravovat vazbu na daný obchodní případ.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Kontakty a obchodní případy jsou vzájemně provázány. U obchodního případu je možné evidovat prodejní tým.
REQ007	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat kvalifikaci obchodních příležitostí podle nejrůznějších kritérií – Sales Stage, Probability atd.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Obchodní příležitost může být kategorizována, eviduje se pravděpodobnost a fáze příležitosti; pomocí customizací může být připravena libovolná další vlastní kategorizace.
REQ008		Lead scoring		Ano	

	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat lead scoring na základě minulého chování a charakteristik zákazníka.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.		Systém obsahuje nástroj pro lead scoring (obdobování leadu na základě jeho vlastností a historického chování); postačí parametrizace nástroje.
REQ009	Správa obchodních příležitostí	Doporučovací systém Systém musí umožnit automatické generování doporučených aktivit a nabídek pro obchodní zástupce na základě chování zákazníků, popř. na aktivitách dalších obchodních týmů společnosti.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Řeší funkce systému Assistant for Dynamics 365 Sales. Asistent sleduje činnost uživatele a komunikaci a pomáhá udržet si přehled o aktivitách díky kartám, které se zobrazují na viditelném místě, a které obsahují vhodné informace o další činnosti.
REQ010	Správa obchodních příležitostí	Systém musí podporovat analýzu souladu dat obchodní příležitosti (např. sales stage vs. pravděpodobnost). Při nesouladu generovat upozornění. Funkce musí být upravitelná co se týče parametrů, jejich hodnot a způsobu upozornění.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Bude doplněno pravidlo, aby pravděpodobnost a sales stage byla ve shodě.
				Ano	Bude připravena funkce, která bude kontrolovat pravděpodobnost a stage podle nastavení v xml souboru, a pokud bude mimo povolené parametry, tak se vygeneruje upozornění (na požadované uživatele)
REQ011	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat segmentaci obchodních příležitostí a následně automatické přiřazení příležitostí obchodním zástupcům podle definovaných (customizovatelných) pravidel.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Bude připravená funkce, která podle vyplněných polí nastaví vlastníka příležitosti (podle pravidel vedených v konfiguračním xml souboru)
REQ012	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat vícevrstvou segmentaci a vytváření vazeb mezi obchodními příležitostmi, (příklad: rámcová smlouva – dílčí objednávka – změnový požadavek) s tím, že jsou zachovány vazby mezi příležitostmi různého typu.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Bude využita existující funkce vztahů mezi objekty, např. obchodními příležitostmi, která bude parametrizovaná možnými vztahy mezi příležitostmi.

REQ013	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat takovou kategorizaci objektů typu „obchodní příležitost“ tak, aby bylo možné pracovat v rámci CRM i s „interními obchodními případy“, jako jsou interní projekty či liniové aktivity, které procházejí stejným schvalovacím workflow jako externí obchodní případy, ale samozřejmě se musí reportovat separátně.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Tabulka obchodní příležitosti bude rozšířena o další požadovanou kategorizaci.
REQ014	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat evidovat obchodní příležitosti i podle dalších nastavitelných příznaků – např. v situaci, kdy je příležitost ve stavu „Won“, musí být možné dle příznaků sledovat, zda je služba ještě konzumována, nebo ukončena (pokud bylo předmětem poskytování služby).	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Tabulka obchodní příležitosti bude rozšířena o další pole pro evidenci dalších potřebných vlastností.
REQ015	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat monitorování a volitelně automatický update stavu obchodních příležitostí podle zvolených kritérií (příklad – změna sales stage při kompletaci BANT nebo jiných kritérií) a notifikace při překročení specifických milníků	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje nástroj power automate pro vytváření automatických notifikací při update tabulky, který je možné využít i pro kontrolu stavu obchodních příležitostí. Power automate je možné využít pro automatický update polí (tj. např. i stavu příležitosti) při změně hodnoty jiného pole, nebo v něm nastavit pravidelné spouštění a tedy i pravidelnou automatickou kontrolu vlastností (příležitostí).

REQ016	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat nastavit připomínky pro klíčové aktivity dané obchodní příležitosti – schůzky, hovory, schvalovací milníky apod.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Připomínky je možné v systému realizovat pomocí tabulky tzv. úkolů (tasků) - úkoly mohou být přiřazeny k obchodní příležitosti a mají vlastníka, který ho musí realizovat. Vlastník (tj. uživatelé) budou mít dashboardy s přehledem vlastníků úkolů a termínem jeho splnění. (úkol je možné synchronizovat do Outlooku, kde je veden mezi upozorněními).
REQ017	Správa obchodních příležitostí	Systém musí podporovat vynucení dalších aktivit v různých stavech obchodní příležitosti. Příklad: při uzavření příležitosti automaticky spustit win/loss follow-up.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje nástroj power automate, který umožňuje vytvořit libovolnou další aktivitu při provedení definované akce, např. změně stavu obchodní příležitosti.
REQ018	Plánování a realizace schůzek	Kalendář a plánování schůzek Systém musí umožnit vytvoření schůzky v kalendáři CRM, synchronizaci s kalendáři a odeslání pozvánek.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje možnost vytvářet schůzky; schůzky jsou synchronizované do Outlook kalendářů. Schůzka se odesílá jako pozvánka účastníkům.
REQ019	Plánování a realizace schůzek	Synchronizace s e-mailovým klientem Systém musí umožňovat synchronizaci kalendáře s e-mailovými klienty (MS Outlook)	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Schůzky mohou být synchronizované s Outlook kalendářem.
REQ020	Plánování a realizace schůzek	Automatické připomínky Systém musí umožnit nastavení upozornění na důležité úkoly, telefonáty nebo schůzky.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Upozornění na důležité aktivity (úkoly, telefonáty, schůzky) je vhodné řešit prioritizací aktivit a přehledem aktivit podle datumu splnění a vysoké priority. V případě nutnosti je možné pomocí Power automate vytvořit notifikace na důležité aktivity.

REQ021	Plánování a realizace schůzek	Systém musí umožnit dokumentaci záznamů schůzky přímo v CRM popř. vytvoření linku na zápis ze schůzky v prostředí MS Sharepoint a to v nejrozličnějších formátech (fotografie, poznámky z jednání zápisy z jednání apod.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Přímo do schůzky je možné zapsat zápis schůzky, nebo je možné přidat soubor (fotografii, dokument). Dále bude do schůzky přidáno pole, kam bude možné zadat link do SP.
REQ022	Plánování a realizace schůzek	Systém musí umožňovat generovat follow-up úkoly na základě výsledku schůzky při zachování vazby na konkrétní schůzku a to buď manuálně nebo automaticky.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje nástroj power automate, který umožňuje vytvořit libovolnou další aktivitu při provedení definované akce, např. follow-up při zadání výsledku schůzky do schůzky.
REQ023	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožnit vytvářet a přiřazovat úkoly spojené se zákazníky a sledovat jejich plnění. Nutná integrace s prostředím MS Outlook.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje tabulku Úkol, která může být přiřazena zákazníkovi a má povinného vlastníka, který je zodpovědný za jeho realizaci. Úkol je synchronizovaný do Outlooku, kde je veden jako upozornění.
REQ024	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožnit průběžné sledování a aktualizaci úkolů a poskytovat možnost automatické notifikace a upomínky.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Pro uživatele existují přehledy jeho otevřených úkolů s plánovanými daty dokončení. Pomocí nástroje Power automate je možné vytvořit notifikace pro úkoly blížící se k požadovanému termínu realizace.
REQ025	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožňovat sledování aktivit spojených s kontakty a obchodními příležitostmi. Integrace se systémem MS Outlook pro automatické logování aktivit z mailů a kalendářů.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Aktivita je možné mít napojené jak na zákazníky, tak na obchodní vztahy. E-maily a schůzky mohou být synchronizované s Outlookem.
REQ026	Správa dokumentů	Systém musí umožnit integraci na Sharepoint a umožnit vytváření odkazů na dokumenty, uložené v prostředí Sharepointu nebo na Intranetu.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém je připravený na integraci s existující instancí Sharepointu. Pro CRM se automaticky vytvoří v SP adresářová struktura, např. na úrovni zákazníků.
REQ027		Šablony e-mail		Ano	

	Správa dokumentů	Systém musí umožnit vytvářet e-maily pomocí šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.		Systém obsahuje nástroj na vytváření e-mailových šablon, které uživatel může využít pro vytvoření e-mailu.
REQ028	Správa dokumentů	Šablony dokumentů Systém musí umožnit vytvářet dokumenty pomocí aktivních šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje nástroj pro vytváření šablon wordovských e excelovských dokumentů, pomocí kterých může uživatel vygenerovat předvyplněný dokument.
REQ029	Reporting a analýzy	Definování KPI Systém musí umožnit určení a následné sledování výkonnostních indikátorů, včetně tvorby customizovaných reportů, popř. tvorby reportů z předem připravených šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje modul pro nastavení a sledování cílů obchodníků a jejich obchodních jednotek. Výkony lze reportovat/vizualizovat např. do grafů.
REQ030	Reporting a analýzy	Analýzy Systém musí poskytovat nástroje pro analýzu dat tak, aby bylo možné reagovat na aktuální stav na základě historických i současných dat, týkajících se daného zákazníka nebo specifických obchodních případů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje dashboardy pro zobrazení důležitých dat, přehledy s výkonným systémem filtrování, export do excelu nebo export do excelu z předem připravených šablon s propojením do datového zdroje, kde mohou být vytvářeny a udržovány analýzy.
REQ031	Integrace s externími nástroji	Systém musí poskytovat otevřená rozhraní pro komunikaci s okolními systémy. REST API	Dodavatel uvede rozhraní, která jím nabízený systém standardně poskytuje. Dodavatel uvede způsob implementace tohoto rozhraní, pokud jej systém poskytuje.	Ano	Systém má REST API. Rozcestník: https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/developer/data-platform/webapi/overview

REQ032	Integrace s externími nástroji	Prostředí MS Outlook Systém musí poskytovat prostředky integrace s MS Outlook včetně e-mailových a kalendářových systémů, Teams, Sharepoint.	Dodavatel uvede, jakými prostředky je jím nabízený systém schopen integrace s prostředím MS365.	Ano	Systém má připravenou integraci do MS Outlook (e-maily, schůzky, úkoly, kontakty), do Teams (otevřít kanál nad záznamem v CRM, schvalovací modul) i do Sharepointu (CRM si do existující instance vytvoří pro sebe adresářovou strukturu).
REQ033	Integrace s externími nástroji	Analytické nástroje Systém musí poskytovat prostředky integrace s MS PowerBI.	Dodavatel uvede, jakými prostředky je jím nabízený systém schopen integrace s prostředím MS PowerBI.	Ano	Systém pracuje nad databázovým systémem Dataverse a je připravený pro integraci s MS PowerBI. Tj. PowerBI je možné konfigurovat (není nutné programování) napojit na stejný datový zdroj, který využívá CRM. Výstupy z PowerBI je možné vložit do CRM.
REQ034	Integrace s externími nástroji	Single Sign On - systém musí umožnit realizaci SSO v prostředí Zadavatele	Dodavatel uvede, jakým způsobem hodlá realizovat integraci se systémy SingleSignOn.	Ano	Z preambule Technické specifikace jsme vyrozuměli, že zadavatel již nyní využívá cloudové prostředí MS; D365 je do ekosystému MS cloudu integrováno a napojení do systému způsobem SSO je tedy nativní.
REQ035	Marketing	Systém musí umožňovat segmentaci zákazníků a kontaktů pro účely marketingu.	Dodavatel potvrdí funkčnost a uvede způsob realizace.	Ano	Řeší funkce marketingových listů. Umožňuje vytvářet seznamy uživatelů splňující určité vlastnosti. Seznamy mohou být statické, tj. drží seznam členů, který byl v daný okamžik vytvořen, nebo dynamické, které drží sadu vlastností a vyhodnotí se v okamžiku, kdy se přidají do marketingové kampaně.

REQ036	Marketing	Systém musí umožňovat odesílání a evidenci personalizovaných e-mailů a shromažďování a vyhodnocení údajů o otevření, kliknutí.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém je schopen u odeslaných e-mailů sledovat, jak s ním adresát naložit (otevřel, klikl na link). E-maily je možné odesílat z šablon, které mají možnost personalizace. (tato funkce je pokryta licencí Sales Enterprise) Pozn.: systém, který je pokrytý požadovanou licencí Sales Enterprise, obsahuje sice funkci pro hromadnou odesílku, ale ta má už vyšší riziko, že e-maily spadnou do spam listu a odesílatelská e-mailová adresa se dostane na black list. Pokud SPCSS zamýšlí pravidelně odesílat hromadné e-maily, doporučujeme napojit systém na e-mailingový systém 3. strany (např. emailkampane.cz, mailchimp).
REQ037	Marketing	Systém musí umožňovat sledování výstupu z networkingu a konferencí. Evidence kontaktů a příležitostí získaných na networkingu a konferencích.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace. Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Pomocí customizací bude vytvořena datová struktura pro evidenci eventů, účastí kontaktů na nich, a vygenerovaných příležitostech.
REQ038	Sledování interakcí	Zaznamenávání podrobností o zákaznických interakcích, jako jsou hovory (nepředpokládá se automatizovaný záznam hovorů), e-maily, schůzky a dotazy na podporu, stížnosti, reklamace.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém obsahuje tabulky tzv. aktivit, které slouží k zaznamenávání interakcí se zákazníkem (schůzka, e-mail, telefonát, atd.), které mohou sloužit i k zaevidování komunikace typu stížnost, podpora, či reklamace.
REQ039	Sledování interakcí	Systém musí umožnit vkládat do záznamu o interakci další informace - poznámky, zápisy, fotografie flipchartu apod.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Do záznamu aktivity je možné přikládat elektronickou přílohu.
REQ040	Automatizace	Automatizace činností a procesů		Ano	

		Systém musí umožňovat automatizované vytváření dokumentů podle šablon (záznam z jednání apod.) a musí být následně schopen podle parametrů takto vygenerovaného dokumentu spustit další činnosti – např. vytvoření nové obchodní příležitosti.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob a nabízený rozsah realizace.		Systém obsahuje šablony wordovské a excelovské dokumentů, pomocí kterých může uživatel vygenerovat předvyplněný dokument. Systém obsahuje nástroj Power automate, pomocí kterého je možné vytvořit automatické činnosti (které je možné spustit i ručně), např. vytvoření nové obchodní příležitosti. Tyto 2 nástroje je možné kombinovat, tj. Power automate může vygenerovat dokument ze šablony. V rámci realizace projektu vyškolíme tvorbu a využívání šablon a power automate, kde konkrétní power automate a šablony si bude vytvářet zadavatel.
REQ041	Uživatelské rozhraní	Přizpůsobitelné uživatelské rozhraní Lokalizace v češtině	Dodavatel potvrdí funkcionality, a uvede, zda lze používat více jazykových mutací a jakých.	Ano	Je možné využívat různé jazyky. Jako základní bude nastavena čeština. Uživatel může přepnout do mnoha jiných jazyků (např. angličtina, slovenština). Pro standardní pole a funkce má systém jazykové vrstvy připraveny; pole nově přidaná v rámci customizace budou přeložena při vytváření. (při zahájení projektu musí být dohodnuto, pro které jazyky mají být nová pole překládána).
REQ042	Uživatelské rozhraní	Přizpůsobitelné uživatelské rozhraní Systém musí poskytovat možnost úpravy uživatelského prostředí, např. formou portletů.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém je customizovatelný - je možné upravovat datovou strukturu (přidávat pole, tabulky), i upravovat a vytvářet formuláře i přehledy.
REQ043		Přizpůsobitelné uživatelské rozhraní		Ano	

	Uživatelské rozhraní	Možnost generování podrobných reportů a vytváření dashboardů poskytujících přehled o výkonnosti prodeje, chování zákazníků a dalších klíčových metrikách.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.		Systém obsahuje předpřipravené dashboardy i umožňuje vytvářet dashboardy nové.
REQ044	Nástroje pro spolupráci	Nástroje pro spolupráci Umožnit týmům spolupracovat na obchodních příležitostech a sdílet informace, integrovat CRM systém se stávajícími prostředky týmové spolupráce.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém pracuje nad společnými daty, tedy je možné nad nimi spolupracovat. K tomu je možné zapnout a nakonfigurovat integraci do Teams a tedy je možné vést konverzaci např. přímo nad konkrétní obchodní příležitostí.
REQ045	Mobilní přístup	Mobilní přístup Systém musí umožnit přístup a možnost pracovat s CRM na mobilních zařízeních.	Dodavatel uvede specifikaci typů klientů, které CRM systém vyžaduje/podporuje (tlustý klient, web rozhraní, web rozhraní pro mobilní zařízení, mobilní aplikace atd.).	Ano	Aplikace má webové rozhraní. V rámci licence existuje i aplikace do mobilního zařízení (tablet, telefon) pro Android i iOS.
Nefunkční požadavky					
REQ100	Ochrana citlivých dat	Například prostřednictvím šifrovacích metod jak při přenosu, tak při uložení dle doporučení NÚKIB.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém je schopen ochránit data jak při uložení, tak při přenosu. https://learn.microsoft.com/cs-cz/power-platform/admin/about-encryption
REQ101	Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu	Logování pro pokrytí požadavků Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti (VoKB). Dodavatel je připraven poskytnout dokumentaci logů (popis struktury logů a významu polí) a	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Pokusy o neoprávněný přístup jsou omezovány pomocí obvyklých prvků jako vynucování hesla s malými/velkými znaky a čísly, blokování přihlášení po neúspěšných pokusech a dvoufaktorové ověřování, i

		specifikace situací, kdy má být spuštěn incident response.			pomocí conditional access - definice, za jakých podmínek lze připojit, tj. např. z jakých zemí, mobilních telefonů. Samotná aplikace D365 umožňuje zapnutí auditování přístupů do aplikačních dat.
REQ102	Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu	Sledování a záznam událostí, spojených se změnou stavu dat, přístupu k datům, historie verzí atd.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém umožňuje auditovat a ukládat změny na datech (kdo změnil, stará hodnota, nová hodnota, kdy změnil)
REQ103	Bezpečnost a kontrola přístupu	Zajištění ochrany dat prostřednictvím řízení přístupu na základě rolí (Role Based Access Control) a dalších bezpečnostních opatření.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém má přístup k datům založený na rolích. Role definuje pro záznamy entity povolené uživatelské chování - vytvoření, čtení, úpravu, mazání, připojení, sdílení, přiřazení vlastníka, a to na úrovni záznamů, které uživatel vlastní, nebo vlastní uživatelé jeho obchodní jednotky, nebo uživatelé celé firmy.
REQ104	Bezpečnost a kontrola přístupu	Vytvoření pravidel přístupu pro role a to až na úrovni jednotlivých polí záznamů.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém má přístup k datům založený na rolích. K němu je možné vytvářet skupiny přístupu až na úrovni jednotlivých polí.
REQ105	Bezpečnost a kontrola přístupu	Možnost dočasné delegace rolí	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Roli je možné uživateli dočasně přidat i odebrat.
REQ106	Splnění legislativních standardů	Systém musí umožňovat splnění legislativních bezpečnostních standardů a regulací (GDPR a další)	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém je připravený na splnění legislativních požadavků, např. GDPR. https://learn.microsoft.com/cs-cz/dynamics365/get-started/privacy/
REQ107	Zálohování a obnovitelnost	Systém musí umožňovat nebo poskytovat zálohování a obnovitelnost dat.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém umožňuje zálohovat a obnovovat data. https://learn.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/backup-restore-environments

REQ108	Spolehlivost a dostupnost	Implementace a způsob jejího provedení nesmí ovlivnit dostupnost systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Implementace bude rozdělena do 3 fází a postupně realizovaná. Každá fáze je tvořena skupinou logicky propojených požadavků. Budou připravena 3 prostředí: vývojové, testovací, produkční. Příprava každé fáze bude probíhat na vývojovém a testovacím prostředí a do produkčního bude nasazena po otestování, proškolení a akceptaci, což zajistí neustálou dostupnost systému pro produkční provoz.
REQ109	Uživatelská přívětivost	Intuitivní uživatelské rozhraní, které usnadňuje práci s CRM systémem, možnost uživatelské modifikace rozhraní.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém má uživatelské rozhraní dlouhodobě vyvíjené, neustále upravované, aby dostalo ergonomických best practices. Uživatelské rozhraní je customizovatelné. Uživatel samotný bez administrátorských práv si může vytvářet vlastní přehledy, grafy i dashboardy.
REQ110	Uživatelská přívětivost	Dobrá přístupnost pro všechny typy uživatelů včetně těch s různými znevýhodněními.	Dodavatel potvrdí funkcionality a uvede způsob realizace.	Ano	Systém podporuje přístup i uživatelů se znevýhodněními, zejména funkcemi klávesových zkratk, čtečkou obrazovky a nastavením vysokého kontrastu. Více na https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/get-started/accessibility/#accessibility-features, kapitola Customer engagement apps.
Průběh implementace, harmonogram a součinnost					

REQ200	Průběh implementace	Dodavatel uvede v nabídce jím navrhovanou koncepci implementace s tím, že zohlední požadavky Zadavatele, uvedené v zadávací dokumentaci.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Implementace bude rozdělena do 3 fází a postupně realizovaná. Každá fáze je tvořena skupinou logicky propojených požadavků; budeme postupovat od ruční práce obchodníků přes marketing po automatizaci. Fáze bude vždy celkově realizovaná, tedy na začátku specifikovaná, poté u dodavatele připravená, následně budou proškoleni uživatelé a administrátoři a předaná dokumentace. Na konci proběhne akceptace fáze a nasazení do produkčního provozu. Fáze 1 bude obsahovat i úvodní jednání pro konkretizaci plánu. Fáze 1 obsahuje správu kontaktů, obchodních příležitostí a aktivit. Fáze 2 naváže správou dokumentů a analytikou. Následující fáze 3 vyřeší marketingovou oblast, napojení na potřebné okolní systémy, vylepšení uživatelské spolupráce a automatizaci manuálních činností. Věříme, že postupné zavádění přispěje k úspěšné adopci systému.
REQ201	Průběh implementace	Dodavatel potvrdí, že jím navrhovaná koncepce implementace umožňuje akceptaci dílčích celků (etap implementace).	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz REQ200
REQ202	Harmonogram	Dodavatel uvede v nabídce jím navrhovaný harmonogram implementace, přičemž zohlední termínové a obsahové požadavky Zadavatele.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz technická specifikace

REQ203	Součinnost Zadavatele	Dodavatel uvede v nabídce, jakou součinnost Zadavatele předpokládá v jakých etapách implementace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz technická specifikace
Školení uživatelů					
REQ300	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje vyškolení skupiny (minimálně 6) klíčových uživatelů v minimálním rozsahu 24 člověkohodin tak, aby byli schopni minimálně provádět: - Využívat funkcionalitu, implementovanou Dodavatelem v průběhu jednotlivých Fází Implementace - Uživatelsky customizovat systém - Efektivně komunikovat s podporou Dodavatele	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Školení bude realizováno dle popsaného požadavku v místě zadavatele formou workshopu; školícím materiálem bude powerpointová prezentace.
REQ301	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje vyškolení skupiny (minimálně 3) administrátorů CRM systému v minimálním rozsahu 32 člověkohodin tak, aby:- Byli v základu seznámeni s platformou MS 365 Dynamics, její architekturou a funkcionalitami.- Ovládali navigaci v uživatelském/administrátorském rozhraní.- Mohli vytvářet a spravovat uživatelské účty, nastavovat role a oprávnění.- Byli seznámeni se základy tvorby reportů a použití analytických nástrojů v rámci MS 365 Dynamics.- Ovládali základní postupy automatizace jednoduchých pracovních postupů (workflow).- Věděli, jak efektivně komunikovat s podporou Dodavatele.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Školení bude realizováno dle popsaného požadavku v místě zadavatele formou workshopu; školícím materiálem bude powerpointová prezentace.

REQ302	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje, aby školení byla prováděna v maximální možné míře praktickou formou a to v rámci workshopů v místě plnění.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Školení bude realizováno dle popsaného požadavku v místě zadavatele formou workshopu; školícím materiálem bude powerpointová prezentace.
Dokumentace					
REQ400	Uživatelská příručka	Dodavatel dodá v rámci implementace uživatelskou příručku implementovaného systému minimálně v rozsahu, pokrývajícím provedenou školení uživatelů. V případě, že požaduje součinnost Zadavatele, uvede toto v sekci "Součinnost Zadavatele" v příslušné části Technické specifikace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Uživatelská příručka bude dodána dle popsaného požadavku.
REQ401	Uživatelská příručka	Dodavatel dodá v rámci implementace příručku pro administrátory implementovaného systému. V případě, že dodavatel požaduje součinnost Zadavatele, uvede toto v sekci "Součinnost Zadavatele" v příslušné části Technické specifikace. Obsahem příručky bude popis administrace systému v prostředí Zadavatele a to minimálně v rozsahu provedených školení administrátorů CRM na straně Zadavatele.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Administrátorská příručka bude dodána dle popsaného požadavku.
REQ402	Další dokumentace	Dodavatel v rámci implementace dodá popis a dokumentaci případných scriptů a všech dalších významných modifikací systému, provedených v rámci implementace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Bude dodána technická dokumentace dle popsaného požadavku.

Technická podpora					
REQ500	Dostupnost podpory	Zadavatel požaduje podporu v režimu pracovní dny 9:00-17:00	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ501	Dostupnost podpory	Dodavatel v nabídce uvede všechny komunikační kanály, které poskytne Zadavateli pro komunikaci za účelem podpory a způsob jejich užití.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ502	Dostupnost podpory	Dodavatel v nabídce uvede eskalační mechanismy a komunikační kanály pro případné eskalace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ503	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 1 hodina od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Kritickou úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ504	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 24 hodin od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Majoritní úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ505	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 48 hodin od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Minoritní úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ506	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Kritická je 48 hodin od reakce Dodavatele na prokazatelné nahlášení závady. Toto se týká závad, potenciálně způsobených Dodavatelem implementovaných prvků CRM systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace

REQ507	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Majoritní je 144 hodin od reakce Dodavatele na prokazatelné nahlášení závady. Toto se týká závad, potenciálně způsobených Dodavatelem implementovaných prvků CRM systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ508	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Minoritní je na úrovni nejlepší snahy dodavatele, nemá stanovený pevný časový rámec.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ509	Rozsah podpory	Dodavatel v nabídce uvede úroveň podpory, kterou Dodavatel nabízí včetně popisu, co vchází v danou úroveň podpory (L1 - L4), popř. kdo poskytuje podporu na různých úrovních (pokud např. Dodavatel používá pro podporu na různých úrovních různé zdroje).	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ510	Rozsah podpory	Dodavatel uvede plný rozsah jím nabízené a naceněné podpory, včetně případných konzultací, doplňkových školení a dalších případných aktivit, souvisejících s podporou implementovaného řešení.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace
REQ511	Hodnocení podpory	Zadavatel požaduje možnost pravidelného periodického hodnocení podpory. Dodavatel navrhne způsob realizace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	Ano	Viz kapitola 7 Technické specifikace

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 3 Seznam poddodavatelů

Dodavatel nehodlá plnit žádné části Veřejné zakázky prostřednictvím poddodavatelů.

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 4

Vzory protokolů a formulářů

1. Akceptační protokol
2. Zpráva

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL				
Předmět	[bude doplněno]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[bude doplněno]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
Fáze Implementace CRM včetně Školení a Dokumentace				
Připomínky				
Připomínky k rozsahu a kvalitě Plnění				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]		Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]	
[bude doplněno]		Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]	

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – název, IČO]		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – název, IČO]		
Vykazované období (dále jen „Vykazované období“)	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]
Období a režim poskytování služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Rozsah poskytovaných služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Řešení závad			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Servisní zásahy a provozní změny			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Dostupnost služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Celkový přehled omezení služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Problémy a rizika			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Zpráva o stavu bezpečnosti			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Smluvní pokuty			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Výhrady			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Seznam příloh			
P. č.	Název přílohy		
1	[BUDE DOPLNĚNO]		
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis	

[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 5

Složení Realizačního týmu

1 Konzultant CRM		
Jméno a příjmení		
Vztah k dodavateli		
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.		
Má platné osvědčení Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Experience Analyst Associate nebo Microsoft Dynamics 365 Sales Functional Consultant.		
	Referenční zakázka č. 1	
	Objednatel Referenční zakázky	
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	
	Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele	
	Role člena Realizačního týmu	

Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tří (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.

Předmět Referenční zakázky

Finanční rozsah Referenční zakázky

Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce

Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce

Referenční zakázka č. 2

Objednatel Referenční zakázky

Kontaktní osoba objednatele
(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)

Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele

Role člena Realizačního týmu

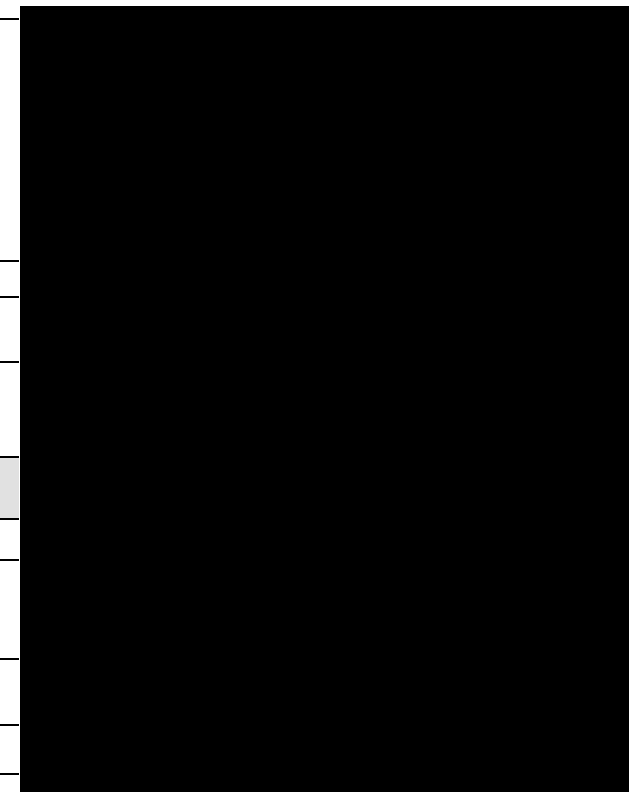
	Předmět Referenční zakázky
	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Referenční zakázka č. 3
	Objednatel Referenční zakázky
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>
	Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele
	Role člena Realizačního týmu
	Předmět Referenční zakázky
	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce



	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		

2 Architekt CRM		
Jméno a příjmení		
Vztah k dodavateli		
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.		
Disponuje certifikací Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert.		
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tří (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Referenční zakázka č. 1	
	Objednatel Referenční zakázky	
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	
	Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele	
	Role člena Realizačního týmu	
	Předmět Referenční zakázky	

	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Referenční zakázka č. 2
	Objednatel Referenční zakázky
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele
	Role člena Realizačního týmu



	Předmět Referenční zakázky
	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Referenční zakázka č. 3
	Objednatel Referenční zakázky
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele
	Role člena Realizačního týmu



	Předmět Referenční zakázky	
	Finanční rozsah Referenční zakázky	
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		

3 MS 365 Administrátor		
Jméno a příjmení		
Vztah k dodavateli		
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.		
Disponuje platným certifikátem Microsoft 365 Certified: Administrator Expert.		
	Referenční zakázka č. 1	
	Objednatel Referenční zakázky	

Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tří (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	
	Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele	
	Role člena Realizačního týmu	
	Předmět Referenční zakázky	
	Finanční rozsah Referenční zakázky	
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Referenční zakázka č. 2	
	Objednatel Referenční zakázky	
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	

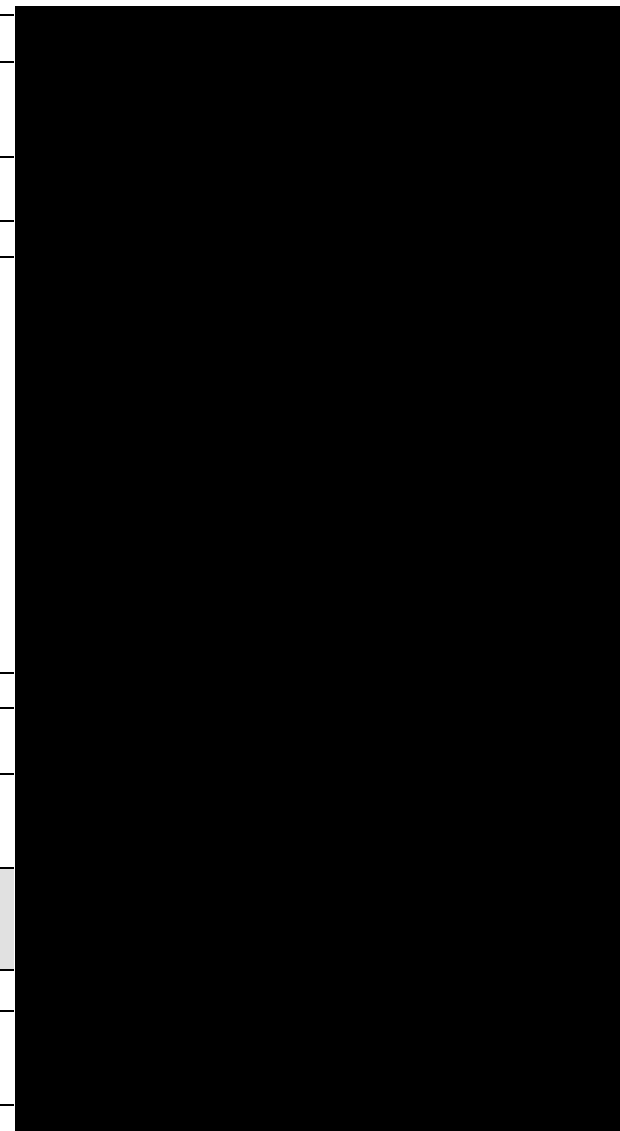
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	
	Role člena Realizačního týmu	
	Předmět Referenční zakázky	
	Finanční rozsah Referenční zakázky	
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Referenční zakázka č. 3	
	Objednatel Referenční zakázky	
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	
	Role člena Realizačního týmu	

	Předmět Referenční zakázky	
	Finanční rozsah Referenční zakázky	
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		

4 Programátor CRM	
Jméno a příjmení	
Vztah k dodavateli	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	
Disponuje platným certifikátem Microsoft Certified: Powe	

100

	Objednatel Referenční zakázky
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)
	Tel. číslo nebo email kontaktní osoby objednatele
	Role člena Realizačního týmu
	Předmět Referenční zakázky
	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Referenční zakázka č. 3
	Objednatel Referenční zakázky
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)



	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele
	Role člena Realizačního týmu
	Předmět Referenční zakázky
	Finanční rozsah Referenční zakázky
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce
	Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).

