



SMLOUVA O DÍLO

Integrační centrum Praha, o.p.s

IČ: 242 28 320

se sídlem Žitná 1574/51, Praha 1, 110 00

zastoupen Alenem Kovačevičem

(dále jen jako „Objednatel“ na straně jedné)

a

Forecom Solutions, s.r.o.

IČ:08180075

se sídlem Švantlova 1804, 39701 Písek

zastoupen Ing. Lukášem Lískovcem

(dále jen jako „Zhotovitel“ na straně druhé)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o dílo (dále jen „Smlouva“)

I.

Předmět Smlouvy

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje provést na svůj náklad a riziko pro Objednatele za podmínek níže uvedených dílo: **Implementace CRM systému Salesforce zahrnující zejména konfiguraci, nastavení, import dat a úpravy podle specifikovaných požadavků, vedoucí k jeho funkčnímu zprovoznění pro potřeby Objednatele (dále jen „Dílo“).** Součástí díla je také **zaškolení uživatelů. Přesná specifikace díla je přílohou číslo 1. této Smlouvy.**

Dílo se skládá z následujících částí:

1. Konfigurace a nastavení

- Centrální evidence klientů (klientská databáze)
- Klient – zajištění návaznosti ICP ID
- Ověřování duplicit klientů při zadávání
- Evidence zakázek a úkonů (poskytnuté služby klientům)
- Správa kurzů a hromadných akcí vč. docházky klientů
- Evidence individuálního plánu (IP)
- Evidence monitorovacích indikátorů
- Automatizace procesů a snížení chybovosti záznamů
- Nastavení přiřazení uživatelů k Programům
- Nastavení uživatelských rolí a oprávnění

2. Rozšířená funkčnost

- Klient – ověření správné adresy přes RUIAN
- Automatizace předvyplněného popisu úkonu v závislosti na jeho typu
- Online registrace klienta s automatickým přenosem dat

3. Migrace dat

- Migrace dat z ARUM



4. Zaškolení a podpora

- Zaškolení administrativních pracovníků
- Zaškolení do používání reportů – Přehledy, statistiky a exporty dat (vč. vytvoření šablony statistik a exportů dat)
- Technická dokumentace
- Podpora po spuštění ostrého režimu v rozsahu 8 hodin

Objednatel se zavazuje Dílo převzít a zaplatit za něj Zhotoviteli cenu, která je sjednána v čl. II této Smlouvy.

II.

Cena Díla a způsob úhrady

Na základě provedeného poptávkového řízení činí celková cena díla **194.400,- Kč (slovy sto devadesát čtyři tisíc čtyři sta korun českých) bez DPH** a bude uhrazena ve dvou splátkách:

- 50 % z celkové částky do 14 dnů od podpisu smlouvy
- 50 % z celkové ceny do 14 dnů po předání a převzetí díla.

O předání a převzetí Díla bude sepsán předávací protokol, podle vzoru v příloze č. 3.

Podmínkou uhrazení kterékoli části ceny díla je doručení řádného daňového dokladu/faktury Zhotovitelem Objednateli.

III.

Způsob provedení a předání díla, součinnost

Objednatel a Zhotovitel se shodli na následujícím harmonogramu provedení a předání díla:

- Nejdříve do 4 týdnů od podpisu smlouvy a nejpozději do 2 týdnů od předání exportu dat ze zdrojové databáze ARUM Objednatel provede Zhotovitel školení uživatelů v domluveném rozsahu nad systémem upraveným dle požadavků a doplněným o data naimportovaná ze zdrojové databáze. Tímto okamžikem bude Dílo předáno k testování.
- Do 3 týdnů od předání k testování předá Objednatel Zhotoviteli vyplněný testovací protokol s výsledky jeho testování.
- Do 1 týdne provede Zhotovitel odstranění nalezených nedostatků, což bude Objednateli demonstrovat na společné schůzce. Objednatel potvrdí toto provedení záznamem v předávacím protokolu. Po potvrzení odstranění nedostatků Objednatel provede aktualizaci (znovu nahrání) dat podle nově dodané zdrojové databáze do tří pracovních dnů od jejího dodání.
- Po aktualizaci dat začíná běžet období 10 pracovních dnů označované jako “hypercure”, ve kterém Zhotovitel poskytuje garantovanou uživatelskou podporu a také provede požadované úpravy systému dle dodatečných požadavků Objednatel do souhrnné výše 8h. Tímto aktem je Dílo považováno za předané.
- Po uplynutí “hypercure” Objednatel potvrdí převzetí díla podpisem Předávacího protokolu.

Objednatel se zavazuje k celkové součinnosti, specificky pak k těmto úkonům:

1. Dodání exportu dat z ARUM v domluvené formě do 3 týdnů od podpisu smlouvy
2. Provedení akceptačního testování ve lhůtě 3 týdnů od předání k testování.
3. Dodání aktualizovaného exportu dat z ARUM do 10 dnů od začátku hypercure období.

V případě nedodržení těchto lhůt, posouvají se automaticky o dané zpoždění další kroky ve stanoveném harmonogramu. V případě aktualizovaného exportu dat z ARUM, pokud tento bude



dodán později než je stanoveno, bude provedení prací spojených s importem dat účtováno jako vícepráce v rozsahu 5h.

IV. Odpovědnost za vady

Zhotovitel se zavazuje předat Dílo bez vad a nedodělků. Za vady lze považovat výlučně:

- jednoznačnou odchylku od specifikace Díla, především v nemožnosti provést stanovené testovací scénáře;
- chybějící data, která byla určena pro import do CRM systému.

Za vady naopak nelze považovat výchozí nastavení uživatelského prostředí CRM systému Salesforce a jeho základní funkcionality, stejně tak dostupnost tohoto systému.

Připomínky nad rámec těch specifikovaných v článku III. této Smlouvy budou podléhat vícenásobným nad rámec ceny sjednané v článku II. této Smlouvy – hodinová sazba za předem odsouhlasené vícepráce provedené Zhotovitelem je stanovena v částce 2.000,- Kč (slovy dva tisíce pět set korun českých) za hodinu.

V. Závěrečná ustanovení

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv maximálně do čtyř pracovních dnů po podpisu smlouvy.

Smlouva byla vyhotovena v digitální podobě a bude uzavřena za použití elektronického podpisu. Každá ze stran obdrží automaticky podepsanou verzi na email statutárních osob.

Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí.

Seznam příloh tvořící nedílnou součást této smlouvy:

1. Přesná specifikace díla
2. Testovací scénáře
3. Předávací protokol

V Praze dne Sep 24 2025 09:45 CEST

Alen Kovačević

Objednatel

Zhotovitel



Příloha č. 1 Smlouvy o dílo

Přesná specifikace díla

Dílem se rozumí implementace CRM systému Salesforce spočívající v jeho konfiguraci a nastavení podle požadavků Objednatel.

Funkčnost výsledného systému je dána výhradně vlastnostmi a možnostmi:

- edice Salesforce Enterprise Edition,
- uživatelských licencí Platform Starter a Non-profit Cloud,
- rozšíření prostřednictvím aplikace Program Management Module (PPM) z platformy AppExchange ([link na oficiální dokumentaci k modulu](#))

Zhotovitel provádí pouze konfiguraci a nastavení uvedeného systému v rámci výše uvedených licencí a rozšíření. Zhotovitel nevyvíjí vlastní software. Funkčnosti nad rámec toho, co umožňují dané licence, standardní nástroje Salesforce nebo modul PPM je konkrétně specifikována v bodu 2 níže.

Rozsah díla zahrnuje především:

- nastavení uživatelských rolí a oprávnění,
- konfiguraci objektů, polí, záznamů a pracovních postupů,
- konfiguraci PPM v rozsahu jeho standardních funkcionalit,
- migraci dat z dosavadního systému ARUM,
- testování a předání nastaveného systému Objednateli spolu s jeho zaškolením.

Jakékoli rozšíření či úpravy nad rámec výše uvedeného (např. vývoj vlastních komponent, zakázkový kód) není součástí Díla a může být realizováno pouze na základě zvláštní dohody smluvních stran. Specifikaci díla kromě níže uvedeného dále definuje Příloha č. 2 Testovací scénáře.

1. Konfigurace a nastavení

- specifikace řešení jednotlivých požadavků je součástí testovacích scénářů z bodu č.1

a) *Centrální evidence klientů (klientská databáze)*

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Standardní objekt Contact (Klient)
- Způsob řešení: Každý klient bude uložen jako záznam Contact v Salesforce, který obsahuje všechny důležité údaje v rozsahu:
 - ICP ID
 - Datum přijetí
 - Jméno
 - Příjmení
 - Datum narození
 - Pohlaví
 - Adresa (PSC, Obec, Část obce, Ulice, Číslo popisné, Číslo orientační)



- Státní příslušnost (jednotlivé státy + “bez státní příslušnosti”)
- Komunikační jazyk
- Typ pobytu
- Telefon
- E-mail
- Vzdělání ze země původu
- Vzdělání v ČR
- Postavení na trhu práce
- Domácnost (členové rodiny)
- Poznámka
- Důležité informace
- Historie změn osobních údajů
- Kontrakt
- Stav Kontroly
- Zkontrolováno přes RUIAN
- Nostrifikace ověřena
- Rozsah implementace:
 - namapování na default a případné custom fields (max. 20)
 - základní konfigurace views (všechny kontakty, moje kontakty)
 - základní konfigurace layouts (základní, compact, search)
 - nastavení field history tracking"
 - Zvýraznění obsahu v poli Důležité informace

b) Klient - zajištění návaznosti ICP ID

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Klient: custom field + flow automation
- Způsob řešení: Při vytvoření nového kontaktu dojde k vygenerování jedinečného ICP ID, které bude zachovávat dosavadní číselnou řadu v ARUM
- Rozsah implementace: 1x record-triggered (on-create) Flow

c) Ověřování duplicit klientů při vytváření nového klienta

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Standardní kontrola duplicit (Matching & Duplicate Rules)
- Způsob řešení: Při vytváření nového klienta systém automaticky porovná zadané údaje s existujícími záznamy. Pokud nalezne možnou shodu (např. podle jména a data narození), upozorní uživatele nebo zabrání vytvoření duplicitního záznamu, což předchází duplicitám v klientské databázi.
- Rozsah implementace: max. 3x custom matching + duplicate rules

d) Evidence zakázek a úkonů (poskytnuté služby klientům)

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Bude zajištěna instalací a konfigurací rozšíření Program Management Module: Program (Projekt) + Program Engagement + Service (Zakázka) + Service Delivery (Úkon)
- Způsob řešení: Pro každého klienta a každou využívanou službu se založí záznam Program Engagement (např. „Sociální poradenství“ nebo „Kurzy ČJ“), který představuje zakázku neboli případ klienta v daném programu. Ke každé zakázce se následně zapisují jednotlivé úkony jako záznamy Service Delivery – například konkrétní konzultace, doprovod nebo jiná poskytnutá aktivita. Tím se detailně



eviduje veškerá podpora poskytnutá klientovi a je zajištěno, že ke každé zakázce existuje alespoň jeden úkon (dle požadavků ICP).

- Rozsah implementace: Konfigurace 4 PMM objektů včetně rozšíření o potřebné custom fields (max. 20 celkem), aby byla zajištěna návaznost na dosavadní datový model v ARUM. Použití Record Types pro odlišení jednotlivých typů Úkonů a řízení přístupu k těmto typům.

e) Správa kurzů a hromadných akcí vč. docházky klientů

- Výchozí Salesforce funkcionalita: PMM: Service Schedule/Session (Kurz) + Program Engagement
- Způsob řešení: Každý kurz (např. cyklus kurzu ČJ) lze v systému evidovat pomocí objektů Service Schedule a Service Session, které reprezentují plán kurzu. Klient se na kurz запиše vytvořením záznamu Program Engagement (Zakázka kurzu) propojeného s jeho kontaktem. Docházka na kurz se zaznamenává buď hromadně přes Service Session (přiřazením více klientů k jednomu kurzu) nebo individuálně pomocí záznamů Service Delivery (Úkon) pro každou účast; po skončení kurzu lze u klienta vyznačit úspěšnost (např. procento absolvování). Pro "jmenne akce" se do systému zada kurz (Service Session) a k ni se vyberou Klienti (Contacts), kteří se jí zúčastnili nebo mají zúčastnit. Nasledným potvrzením účasti vzniknou jednotlivé Service Deliveries a dojde k nápočtu splnění indikátoru.
- Pro "nejmenne akce" se zada pouze Program Engagement, není zde vazba na Klienty ale indikátor v patricnem mnozstvi (např. 100 osob) je načten k danému programu v daném období.
- Rozsah implementace: Konfigurace 2 PMM objektů včetně rozšíření o potřebné custom fields (max. 10 celkem).

f) Evidence Individuálního plánu (IP) přes subzáložku u klienta

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Standard CRM + Custom Object
- Způsob řešení: Vytvoření custom objektu "Individuální plán" navázaný na Klienta s atributy Název, Datum sestavení plánu, Datum revize, Datum ukončení, Stav (Aktivní, Cíl naplněn, Cíl nenaplněn), Popis Plánu (Rich Text)
- Rozsah implementace: 1x custom objekt + 1x layout + 2x views

g) Automatizace procesů a snížení chybovosti záznamů

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Flow (automatizace) + validační pravidla
- Specifické požadavky:
 - zakázky, kterým chybí úkony (jedná se o chybu)
 - datum založení zakázky neodpovídá datu prvního úkonu (jedná se o chybu)
 - datum narození – nesmí obsahovat datum aktuálního dne, ve kterém byl klient vytvořen
 - adresa – název obce nesmí být PSČ"
- Způsob řešení: Za pomoci Flow předvyplnit určité údaje (např. nastavení data kontraktu/projektu) a validacemi vynutit povinné položky, aby se minimalizovaly opomenuté či chybné záznamy. Automatizace tak eliminuje manuální chyby a zrychlí práci s databází.



- Rozsah implementace: 1x control report + 1x record-triggered (on-change) Flow + 3 validation rules

h) Nastavení přiřazení uživatelů (Pracovníků) k Programům

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Standardní CRM
- Způsob řešení: V Salesforce se nastaví vazba mezi User a Program, aby se dalo jednoznačně určit přiřazení Pracovníků k jednotlivým Programům (Projektům) a tím se dalo kontrolovat, že Pracovník neposkytuje Úkony v rámci projektu, ke kterému není přiřazen. Prakticky to ovlivní výběr Projektů v nabídce vytvoření Program Engagement záznamu.
- Rozsah implementace: 4 úrovně přístupů dle zadání

i) Nastavení uživatelských rolí a oprávnění a přiřazení k Programům

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Role a profily (řízení přístupu)
- Způsob řešení: V Salesforce se nastaví role a profily tak, aby odpovídaly rozdělení přístupů v ICP. Například administrátor (správce databáze) bude mít plný přístup; koordinátoři (vedoucí pracovníci) uvidí kromě základních dat i souhrnné statistiky a mohou spravovat vybrané údaje či spolupracovníky ve svém týmu; základní uživatelé (poradci, pracovníci) mohou zadávat nové klienty a zakázky a prohlížet klientská data, ale nemají přístup k administraci; upravovat cizí zakázky/úkony může pouze vedoucí pracovník nebo admin.
- Rozsah implementace: 4 úrovně přístupů dle zadání

j) Evidence Monitorovacích Indikátorů

- Výchozí Salesforce funkcionalita: [Outcome Management \(součást Non-profit Cloud\)](#)
- Způsob řešení: Standardní objekt 'IndicatorAssignment' bude rozšířen o vazbu jak Contact (Klient) tak na Service Delivery (Úkon) nebo i na Service (Zakázka). To umožní přiřazovat definované indikátory ručně pro zvolené období ale i případně automaticky (není součástí díla). Objekt 'IndicatorDefinition' bude rozšířen o vazbu na Program (Projekt), aby bylo možné omezit výběr Indikátoru při zadávání na Úkon/Zakázku/Klient.
- POZOR: Licenční omezení: možnost definice, přiřazování a zobrazení indikátorů budou mít pouze uživatelé s Non-profit Cloud licencí (nikoliv Platform User licencí).
- Rozsah implementace: customizace objektu, úprava layouts.

2. Rozšířená funkčnost

a) Online registrace klienta s automatickým přenosem dat

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Integrace webového formuláře Monitorovací List (Wordpress)
- Způsob řešení: "Klient se může zaregistrovat přes online formulář (monitorovací list) a údaje se automaticky přenesou do Salesforce jako nový Contact. Stávající řešení ukládání souborů na Google Drive zůstává zachováno - do Salesforce se nepřenáší.
- Implementace bude provedena za pomoci Gravity Form pluginu, jehož nákup a instalaci provede Objednatel na své náklady.
- Rozsah implementace: Poskytnutí součinnosti pro instalaci a nastavení WP pluginu v rozsahu max 1h.



b) Automatizace předvyplněného popisu úkonu v závislosti na jeho typu

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Flow Automation
- Způsob řešení: Vytvoření Flow, které při vytvoření nového záznamu (on-create) předvyplní textové pole popisu úkonu dodaným textem podle vybraného typu úkonu.
- Rozsah implementace: 1x Record-triggered Flow

c) Klient - ověření správné adresy přes RUIAN

- Výchozí Salesforce funkcionalita: ScreenFlow automation integrované na webovou službu <https://ruian.fnx.io/>
- Způsob řešení: Po zadání adresy v rozsahu minimálně město, ulice, č.p nebo č.o. na kartu Klienta bude možné kliknout na tlačítko "Zkontrolovat adresu". Automatizace provede volání RUIAN API a vrátí buď potvrzení, nebo návrh na opravu nebo informaci, že adresu nebylo možné dohledat. Při potvrzení adresy nebo potvrzení o uložení nalezené adresy bude automatizací nastaveno pole "Zkontrolováno přes RUIAN", které jinak uživatelé nebudou moci nastavit.
 - Struktura adresy podporovaná službou:
 - municipalityName – název obce
 - municipalityPartName – název části obce
 - zip – PSČ
 - ce – číslo evidenční.
 - co – číslo orientační
 - cp – číslo popisné
 - street – název ulice nebo části obce
- Rozsah implementace: 1x screen flow + integrace na <https://ruian.fnx.io/>

3. Migrace dat

a) Migrace dat z ARUM

- Způsob řešení: Do 2 týdnů od podpisu smlouvy bude Objednatelem poskytnut plný export databáze ARUM ve formátu SQL (MySQL) ve struktuře, kterou Zhotovitelem dostal a zhodnotil před podpisem této smlouvy. Tento export bude importován do aplikace Google Sheets, kde bude dále transformován tak, aby odpovídal cílové datové struktuře v Salesforce. Odtud bude za pomoci rozšíření Data Loader, příp. dalšími programovými způsoby, Zhotovitelem naimportován do Salesforce instance Zadavatele. Toto iniciační nahrání bude předmětem akceptace Zadavatele.
- Po akceptaci díla bude poskytnut nový plný export databáze ARUM v totožném formátu jako předchozí. Těmito daty Zhotovitel zcela nahradí dosavadní data z předchozího bodu, která byla použita k akceptačnímu testování a školení.
- Předmětem migrace jsou "věcná" data přímo spojená s klienty, zakázkami, projekty, úkony, aktivitami a souvisejícími informacemi pracovníků ICP uloženými v systému ARUM. Nebudou migrována "technická data" jako je např. historie prováděných změn, historie přístupů do systému atp.



4. Zaškolení a technická podpora

a) Zaškolení administrativních pracovníků

- Zaškolení na administraci systému: specifické nastavení objektů, nastavení uživatelů a oprávnění, automatizace, integrace. Školení bude nahráváno a poskytnuto pro pozdější potřeby Zadavatele.
- Rozsah implementace: Příprava (1h) + vlastní zaškolení (3h)

b) Technická dokumentace

- Dokumentace popisující specifické nastavení systému a jeho fungování.

c) Přehledy, statistiky a exporty dat (vytvoření šablony statistik a exportů dat)

- Výchozí Salesforce funkcionalita: Reporty a Dashboardy (umožňující export do CSV/XLS)
- Rozsah implementace: Poskytnutí školení v rozsahu 1h, během kterého budou vytvořeny šablony základních reportů dle požadavků zadavatele. Školení bude nahráváno a poskytnuto pro pozdější potřeby Zadavatele. Součástí je i příprava exportu dat ze Salesforce pro účely importu do IS ESF vč. přípravy transformačního Excel dokumentu.

d) Hypercare (Zvýšená podpora po spuštění do ostrého režimu. Garantovaná reakční doba.)

- Řešení urgentních požadavků spojených se spuštěním systému do ostrého režimu po dobu 10 pracovních dnů od spuštění do ostrého režimu v celkovém rozsahu do 8h; reakční doba: 4h v pracovní dny od 8 do 16h; doba vyřešení: 8h v pracovní dny od 8 do 16h.



Příloha 2. Smlouvy o dílo

Testovací scénáře

1. Centrální evidence klientů (klientská databáze)

- **ID:** TS-001
 - **Název:** Vytvoření nového klienta s kompletními údaji
 - **Předpoklady:** Uživatel má oprávnění vytvářet záznamy "Contact".
 - **Kroky:**
 - Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta (objekt Contact).
 - Vyplnit všechna povinná pole a alespoň jedno z 20 fields, u kterých je nastaven history tracking.
 - Uložit záznam.
 - Přejít do zobrazení "Moje kontakty" (My Contacts) a dohledat vytvořený záznam.
 - Změnit hodnotu jednoho z history tracking fields a uložit.
 - **Očekávaný výsledek:** Záznam klienta je úspěšně vytvořen a zobrazen v seznamu. Po změně pole je v historii záznamu vidět změna a časová značka.
-
- **ID:** TS-002
 - **Název:** Pokus o vytvoření klienta s chybějícím povinným polem
 - **Předpoklady:** Uživatel má oprávnění vytvářet záznamy "Contact".
 - **Kroky:**
 - Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta.
 - Vyplnit všechna povinná pole kromě jednoho.
 - Pokusit se uložit záznam.
 - **Očekávaný výsledek:** Systém zobrazí chybovou zprávu upozorňující na chybějící povinné pole a zabrání uložení záznamu. Konkrétní chybějící pole, které je definováno jako povinné, je znatelně označeno.
-
- **ID:** TS-003
 - **Název:** Zaznamenání změny osobního údaje do pole „Historie změn“
 - **Předpoklady:** V systému existuje klient.
 - Na objektu **Contact** je vytvořeno textové pole “Historie změn”
 - Existuje **Flow / Trigger**, který při změně sledovaných polí zapíše záznam do textového pole “Historie změn”
 - Osobním údajem se rozumí:
 - Jméno
 - Příjmení
 - Datum narození
 - Pohlaví
 - Adresa (PSČ, Obec, Část obce, Ulice, Číslo popisné, Číslo orientační)
 - Státní příslušnost (jednotlivé státy + “bez státní příslušnosti”)
 - Komunikační jazyk
 - Typ pobytu



- Telefon
 - E-mail
 - Vzdělání ze země původu
 - Vzdělání v ČR
 - Postavení na trhu práce
 - Domácnost (členové rodiny)
- **Kroky:**
 - Otevřít SF a vyhledat klienta
 - Změnit hodnotu v kolonce “typ pobytu”
 - Uložit záznam
 - Ověřit, že se změna uložila v poli “typ pobytu”
 - Ověřit, že v poli “Historie změn” přibyl nový řádek s časovým záznamem, názvem pole a starou hodnotou
 - Pokusit se změnit pole “Historie změn” upravit ručně
 - Ověřit, že úprava je povolena.
 - Ověřit, že v poli “Historie změn” přibyl nový řádek s časovým záznamem, názvem pole a starou hodnotou
 - Uložit záznam
- **Očekávaný výsledek:**
 - Změny osobních údajů se automaticky zaznamenávají do pole “Historie změn”
 - Starší údaje se nahradí nově zadanými.
 - Starší záznamy o změně se posouvají pod nově přidáný záznam o změně.
- **ID:** TS-004
- **Název:** Ověření evidence rodinných příslušníků pomocí Household Account
- **Předpoklady:**
 - V systému je zapnutý Household Account model.
 - V systému existují klienti ze stejné rodiny
 - Uživatel má oprávnění vytvářet záznamy "Contact".
- **Kroky:**
 - Otevřít SF a vyhledat klienta
 - Na detailu klienta kliknout na Account (Household) a vytvořit novou rodinu s údaji:
 - název
 - členové
 - role členů
 - Přidat do konkrétní rodiny další klienty za pomoci ID nebo jména těchto klientů
 - Uložit záznam
 - Ověřit, že Household má nyní 2 členy.
 - Ověřit, že na kartě obou klientů je záznam o konkrétní Household
- **Očekávaný výsledek:** Na kartě klienta je viditelná příslušnost k Household a na kartě Household jsou viditelní všichni její členové.
- **ID:** TS-005
- **Název:** Upozornění na „Důležité informace“



- **Předpoklady:**
 - Na objektu Contact existuje pole “Důležité info” (Long Text Area).
- **Kroky:**
 - Otevřít SF a vyhledat klienta
 - Ověřit, že pole Důležité informace je prázdné a pole  Flag nezobrazuje žádný symbol.
 - Vložit do pole Důležité informace jakýkoliv text.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že na detailu klienta se v poli  Flag zobrazuje symbol .
 - Otevřít List View „Všichni klienti“ a ověřit, že u klienta je ve sloupci  Flag zobrazen symbol.
 - Upravit záznam a pole Důležité informace vymazat.
 - Ověřit, že  zmizel z detailu klienta i z List View.
- **Očekávaný výsledek:** Pokud je pole Důležité informace prázdné →  se nezobrazuje.
 - Pokud je pole Důležité informace vyplněné →  se zobrazuje na detailu i v List View.
 - Změny se projeví okamžitě po uložení záznamu.

- **ID:** TS-006
- **Název:** Evidence Individuálního plánu (IP) přes subzáložku u klienta
- **Předpoklady:**
 - Klient existuje v systému.
 - Na objektu Contact existuje subzáložka / sekce Individuální plán se všemi potřebnými poli:
 - Název
 - Datum sestavení IP
 - Datum revize
 - Cíle / opatření (textové pole)
 - Cíl naplněn (úspěšně, částečně, neúspěšně)
 - Datum ukončení
 - Uživatel je Sociální pracovník (má oprávnění zakládat a upravovat IP).
 - Ostatní uživatelé mají pole read-only nebo subzáložku nevidí.
- **Kroky testu**
 - Přihlásit se do Salesforce jako Sociální pracovník.
 - Vyhledat klienta.
 - Otevřít kartu klienta a přejít na subzáložku Individuální plán.
 - Kliknout na Nový záznam IP a vyplnit povinná pole
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že záznam se zobrazuje v subzáložce a všechna pole obsahují správné hodnoty.
 - Přihlásit se jako jiný uživatel (např. administrátor / pracovník jiné služby).
 - Otevřít kartu klienta a ověřit, že subzáložka Individuální plán je read-only nebo neviditelná.
- **Očekávaný výsledek:**
 - Subzáložka Individuální plán zobrazuje všechny relevantní informace (datum sestavení, datum revize, cíle, cíl) pro sociálního pracovníka.



- Ostatní uživatelé nemají možnost IP upravovat a vidí subzáložku jen jako read-only nebo ji vůbec nevidí.

2. Klient – zajištění návaznosti ICP ID

- **ID:** TS-007
Název: Automatické vygenerování ICP ID pro nového klienta
 - **Předpoklady:** Uživatel má oprávnění vytvářet záznamy "Contact". Flow pro generování ICP ID je aktivní.
 - **Kroky:**
 1. Vytvořit nový záznam klienta.
 2. Uložit záznam.
 3. Zkontrolovat pole ICP ID na kartě klienta.
 - **Očekávaný výsledek:** Pole ICP ID je automaticky vyplněno unikátním identifikátorem, který navazuje na stávající číselnou řadu ARUM.
-
- **ID:** TS-008
 - **Název:** Pokus o manuální zadání nebo úpravu ICP ID
 - **Předpoklady:** Uživatel má oprávnění vytvářet/upravovat záznamy "Contact". Flow pro generování ICP ID je aktivní.
 - **Kroky:**
 1. Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta.
 2. Pokusit se ručně zadat hodnotu do pole ICP ID.
 3. Uložit záznam.
 4. Otevřít existující záznam klienta.
 5. Pokusit se ručně změnit hodnotu v poli ICP ID.
 6. Uložit záznam.
 - **Očekávaný výsledek:** Systém zabráni manuálnímu zadání a úpravě ICP ID (pole je pouze pro čtení).

3. Klient – ověření správné adresy přes RUIAN

- **ID:** TS-009
 - **Název:** Ověření platné české adresy přes RUIAN API
 - **Předpoklady:** Funkcionalita ScreenFlow s integrací na <https://ruian.fnx.io/> je aktivní a dostupná na kartě klienta.
 - **Kroky:**
 1. Otevřít kartu existujícího klienta nebo přejít na kartu vytvoření nového záznamu.
 2. V sekci Adresa zadat minimálně pole: Město, Ulice, číslo popisné a nebo orientační..
 3. Kliknout na tlačítko "Zkontrolovat adresu".
 - **Očekávaný výsledek:** Systém potvrdí správnost adresy nebo nabídne uložení získaných hodnot na kartu klienta do konkrétních adresních polí, pokud jsou k dispozici.
-
- **ID:** TS-010
 - **Název:** Pokus o ověření neexistující adresy přes RUIAN API
 - **Předpoklady:** Funkcionalita ScreenFlow s integrací na <https://ruian.fnx.io/> je aktivní a dostupná na kartě klienta.



- **Kroky:**
 1. Otevřít kartu existujícího klienta.
 2. Zadat do adresních polí neexistující českou adresu.
 3. Kliknout na tlačítko "Zkontrolovat adresu".
- **Očekávaný výsledek:** Systém informuje, že adresu nebylo možné dohledat nebo že je neplatná. Systém MŮŽE nabídnout podobnou adresu při dostatečné shodě, pokud jsou poskytnuty alespoň Město + Ulice + Číslo popisné nebo orientační.

4. Ověřování duplicit klientů při zadávání

- **ID:** TS-011
 - **Název:** Vytvoření unikátního klienta bez varování o duplicitě
 - **Předpoklady:** Standardní kontrola duplicit je aktivní s definovanými pravidly.
 - **Kroky:**
 1. Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta.
 2. Zadat unikátní jméno, příjmení a datum narození (které se neshodují s žádným existujícím záznamem).
 3. Uložit záznam.
 - **Očekávaný výsledek:** Záznam je úspěšně vytvořen bez jakéhokoliv varování o potenciální duplicitě.
-
- **ID:** TS-012
 - **Název:** Pokus o vytvoření duplicitního klienta (podobná shoda)
 - **Předpoklady:** Standardní kontrola duplicit je aktivní s definovanými pravidly. Existuje záznam klienta.
 - **Kroky:**
 1. Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta.
 2. Zadat přesně stejné jméno, příjmení a datum narození jako u již existujícího klienta.
 3. Pokusit se uložit záznam.
 - **Očekávaný výsledek:** Systém zobrazí varování o možné duplicitě s možností na tento záznam přejít a zabránit vytvoření duplicitního záznamu. Duplicitní záznam je možné zobrazit.

5. Online registrace klienta s automatickým přenosem dat

- **ID:** TS-013
- **Název:** Úspěšná online registrace klienta z webového formuláře
- **Předpoklady:** WordPress webový formulář (Monitorovací List) je integrován se Salesforce.
- **Kroky:**
 1. Otevřít online monitorovací list na webu <https://icpraha.com/>.
 2. Vyplnit všechna povinná pole ve formuláři.
 3. Odeslat formulář.
 4. Zkontrolovat Salesforce, zda byl vytvořen nový záznam "Contact".
- **Očekávaný výsledek:** Nový záznam klienta je automaticky vytvořen v Salesforce s údaji z formuláře.

6. Evidence zakázek a úkonů (poskytnuté služby klientům)



- **ID:** TS-014
- **Název:** Založení "Program Engagement" (Zakázka) a založení "Service Delivery" (Úkon)
- **Předpoklady:** Modul Program Management Module (PMM) je nainstalován a nakonfigurován. Uživatel je v roli, která má přístup k Zakázkám typu IC. Uživatel je přiřazen k dané zakázce.
- **Kroky:**
 - Otevřít záznam existujícího klienta.
 - Vytvořit nový záznam "Program Engagement" (Zakázka) a vyplnit potřebná pole.
 - Uložit "Program Engagement".
 - K nově vytvořenému "Program Engagement" přidat záznam "Service Delivery" (Úkon) typu IC a vyplnit potřebná pole.
 - Uložit "Service Delivery".
- **Očekávaný výsledek:** "Program Engagement" i "Service Delivery" jsou úspěšně vytvořeny a vzájemně propojeny.
 - V přehledu zakázek u klienta je vidět Typ služby, typ zakázky, název zakázky, poslední přispěvatel do zakázky, termín zahájení zakázky, cíl naplněn.

- **ID:** TS-015
- **Název:** Zobrazení "Program Engagement" (Zakázka) a založení "Service Delivery" (Úkon)
- **Předpoklady:** Modul Program Management Module (PMM) je nainstalován a nakonfigurován. Uživatel je v roli, která má přístup k Zakázkám typu IC ale nemá přístup k typu PP. Uživatel není přiřazen k dané zakázce.
- **Kroky:**
 - Otevřít záznam existujícího klienta.
 - Otevřít navázanou Zakázku.
 - Vytvořit nový záznam "Service Delivery" (Úkon) s typem "PP"
- **Očekávaný výsledek:** Systém neumožní vytvořit "Service Delivery" záznam s typem "PP", protože tento není v nabídce, což je dáno přiřazením profilu uživatele k jednotlivým typům (Record Types) Úkonů.

- **ID:** TS-016
- **Název:** Automatické doplnění textu úkonu „Ústní smlouva“ u zakázky „Ústní smlouva“
- **Předpoklady:**
 - V systému existuje klient
 - V systému existuje šablona úkonu „Ústní smlouva“ s přednastaveným textem: *“Klient byl ústní formou seznámen s aktuálními informacemi a změnou v platnosti smlouvy o poskytování soc. služby. Smlouva je uzavřena na dobu určitou do.”*
 - Uživatel sociální pracovník má oprávnění zadávat úkony „Ústní smlouva“
- **Kroky:**
 - Otevřít záznam existujícího klienta.
 - Otevřít zakázku vytvořenou sociálním pracovníkem.
 - Vytvořit Nový úkon „Ústní smlouva“.
 - Uložit úkon.
 - Ověřit, že pole **Popis** úkonu obsahuje automaticky doplněný text šablony.
- **Očekávaný výsledek:** Text úkonu se automaticky doplní podle typu úkonu



- v reportu úkonů je u klienta úkon “ústní smlouva”

- **ID:** TS-017
- **Název:** Evidence zakázek sociálního poradenství (SP) s možností kombinace kategorií
- **Předpoklady:** Uživatel má roli Sociální pracovník.
 - V systému je vytvořen klient
 - Sociální pracovník může k jedné zakázce přiřadit více kategorií současně (multi-select nebo formou štítků).
 - Validací specifikační: zakázku SP nelze uložit bez výběru alespoň jedné kategorie.
- **Kroky:**
 - Otevřít záznam existujícího klienta.
 - Vytvořit novou zakázku
 - Do zakázky vybrat štítky s dvěma kategoriemi
 - Uložit záznam
 - Ověřit, že obě kategorie se zobrazují v přehledu zakázky.
- **Očekávaný výsledek:**
 - Při exportu/reportingu se konzultace počítá jako jedna zakázka, bez ohledu na počet kategorií.
 - V exportu zakázek se zobrazí kategorie
 - Kategorie se zobrazí v detailu zakázky v přehledu zakázek klienta.

- **ID:** TS-018
- **Název:** Evidence zakázky právního poradenství s více tématy v rámci jedné zakázky
- **Předpoklady:** Uživatel má roli Právník
 - V systému je vytvořen klient
 - Je dostupný objekt “Právní poradenství” s polem Témata zakázky (multi-picklist).
 - Validací specifikační: zakázku PP nelze uložit bez výběru alespoň jednoho tématu zakázky.
- **Kroky:**
 - Otevřít záznam existujícího klienta.
 - Vytvořit novou zakázku.
 - Do zakázky vybrat dvě témata.
 - Uložit záznam
 - Ověřit, že v exportu zakázek se zobrazují obě témata.
- **Očekávaný výsledek:**
 - Při exportu/reportingu se konzultace počítá jako jedna zakázka, bez ohledu na počet témat.
 - V exportu zakázek se zobrazí všechna zvolená témata.
 - V zakázce se zobrazují všechna zvolená témata.
 - Témata se zobrazí v detailu zakázky v přehledu zakázek klienta.

- **ID:** TS-019
- **Název:** Ověření evidence MI „Dlouhodobý rezident“ k úkonu



- Předpoklady:
 - V systému existuje klient.
 - Klient má vytvořenou jakoukoliv zakázku.
 - Uživateli je povoleno přidávat úkony a MI.
 - Uživatel je právník.
 - Validací specifikace: MI „Dlouhodobý rezident“ může být přiřazen k jakémukoliv úkonu jakékoliv zakázky pouze pracovníkem „právníkem“.
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - V Related List „Zakázky“ vybrat jakoukoliv zakázku.
 - Vytvořit nový úkon jakéhokoliv typu.
 - K úkonu přidat monitorovací indikátor „Dlouhodobý rezident“.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor zobrazuje u zakázky „Dlouhodobý rezident“ v přehledu zakázek u klienta.
 - Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Dlouhodobý rezident“, úkon, datum úkonu.
- Očekávaný výsledek
 - Úkon byl úspěšně vytvořen a k němu přidán monitorovací indikátor „Dlouhodobý rezident“.
 - MI se zobrazuje v přehledu zakázek klienta u konkrétní zakázky i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.
 - export klienta a jeho podpory v rámci projektu obsahuje monitorovací indikátor, který přidala pracovník příslušného projektu. Pracovníci jiných projektů a jejich záznamy o poskytnuté podpoře a MI se v exportu nezobrazují.
- **ID: TS-020**
- Název: Ověření evidence MI „Nostrifikace“ k úkonu
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient
 - Klient má vytvořenou zakázku „nostrifikace“.
 - Uživateli je povoleno přidávat úkony a MI.
 - Uživatel je sociální pracovník.
 - Validací specifikace: MI nostrifikace může být přiřazen k jakémukoliv úkonu pouze v rámci zakázky „Nostrifikace“
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - V Related List „Zakázky“ vybrat „Nostrifikace“.
 - Vytvořit nový úkon jakéhokoliv typu.
 - K úkonu přidat monitorovací indikátor „Nostrifikace“.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor zobrazuje u zakázky Nostrifikace v přehledu zakázek u klienta.
 - Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Nostrifikace“, úkon, datum úkonu.



- Očekávaný výsledek
 - Úkon byl úspěšně vytvořen a k němu přidán monitorovací indikátor „Nostifikace“.
 - MI se zobrazuje v přehledu zakázek klienta u konkrétní zakázky i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.

- **ID: TS-021**
- Název: Ověření evidence MI „Užitečnost“ k úkonu
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient.
 - Klient má vytvořenou jakoukoliv zakázku.
 - Uživateli je povoleno přidávat úkony a MI.
 - Uživatel je jakýkoliv pracovník.
 - Validací specifikace: nejsou (tento indikátor zadávám já, takže validací specifikace může být, že jej zadává pouze administrátor/koordinátor/nevím)
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - V Related List „Zakázky“ vybrat jakoukoliv zakázku.
 - Vytvořit nový úkon jakéhokoliv typu.
 - K úkonu přidat monitorovací indikátor „Užitečnost“.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor zobrazuje u zakázky „Užitečnost“ v přehledu zakázek u klienta.
 - Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Užitečnost“, úkon, datum úkonu.
- Očekávaný výsledek
 - Úkon byl úspěšně vytvořen a k němu přidán monitorovací indikátor „Užitečnost“.
 - MI se zobrazuje v přehledu zakázek klienta u konkrétní zakázky i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.

- **ID: TS-022**
- Název: Ověření evidence MI „Zlepšení ČJ“ k úkonu
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient
 - Vytvořit "Service Schedule" (Kurzy ČJ).
 - Klientovi byl zapsán kurz v jeho kartě vytvořením "Program Engagement" propojeného s kurzem.
 - Klient má v kartě „Záznam o účasti na hromadné aktivitě“.
 - „Záznam o účasti na hromadné aktivitě“ obsahuje kolonku pro přidání monitorovacího indikátoru „Zlepšení ČJ“
 - Uživatel je pracovník kurzů ČJ.
 - Validací specifikace: MI „Zlepšení ČJ“ může být přiřazen k jakémukoliv záznamu o aktivitě pouze v rámci aktivity „kurzy ČJ“
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.



- V Related List „Účasti na hromadné aktivitě“ vybrat konkrétní kurz.
- V klientově „Záznamu o účasti na hromadné aktivitě“ přidat monitorovací indikátor „Zlepšení ČJ“
- Uložit záznam.
- Ověřit, že se indikátor „Zlepšení ČJ“ zobrazuje u konkrétního Záznamu o účasti na hromadné aktivitě v přehledu účastí na hromadných aktivitách na kartě klienta.
- Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Zlepšení ČJ“, název kurzu a datum ukončení konkrétního kurzu.
- Očekávaný výsledek
 - Monitorovací indikátor „Zlepšení ČJ“ byl úspěšně přidán ke konkrétnímu „Záznamu o účasti na hromadné aktivitě“.
 - MI se zobrazuje v přehledu monitorovacích indikátorů klienta u konkrétního záznamu i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.
- **ID: TS-023**
- Název: Evidence monitorovacího indikátoru „Zlepšení ČJ“ formou úspěšného naplnění cíle
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient
 - Existuje "Service Schedule" (Kurzy ČJ).
 - Klientovi byl zapsán kurz v jeho kartě vytvořením "Program Engagement" propojeného s kurzem.
 - Klient má v kartě „Záznam o účasti na hromadné aktivitě“.
 - „Záznam o účasti na hromadné aktivitě“ obsahuje kolonku „Cíl naplněn“ s možností přidat hodnotu „Úspěšně“
 - Uživatel je pracovník kurzů ČJ.
 - Validační specifikace: MI „Zlepšení ČJ“ se přiřadí k záznamu o aktivitě pouze v rámci aktivity „kurzy ČJ“ a pole „Cíl naplněn“ obsahuje hodnotu „Úspěšně“
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - Otevřít „Záznam o účasti na hromadné aktivitě“ pro konkrétní kurz ČJ.
 - Vybrat v kolonce „Cíl naplněn“ hodnotu „Úspěšně“
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor „Zlepšení ČJ“ zobrazuje u konkrétního Záznamu o účasti na hromadné aktivitě v přehledu účastí na hromadných aktivitách na kartě klienta.
 - Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Zlepšení ČJ“, název kurzu a datum ukončení konkrétního kurzu.
- Očekávaný výsledek
 - Monitorovací indikátor „Zlepšení ČJ“ byl úspěšně přidán ke konkrétnímu „Záznamu o účasti na hromadné aktivitě“.
 - MI se zobrazuje v přehledu účastí na hromadných aktivitách klienta u konkrétního záznamu.

- **ID: TS-024**



- Název: Pokus o přiřazení MI “Zlepšení ČJ” při zadání jiné hodnoty než “Úspěšně” v kolonce “Cíl naplněn”
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient
 - Existuje "Service Schedule" (Kurzy ČJ).
 - Klientovi byl zapsán kurz v jeho kartě vytvořením "Program Engagement" propojeného s kurzem.
 - Klient má v kartě “Záznam o účasti na hromadné aktivitě”.
 - “Záznam o účasti na hromadné aktivitě” obsahuje kolonku “Cíl naplněn” s možností přidat hodnotu “Částečně”
 - Uživatel je pracovník kurzů ČJ.
 - Validační specifikace: MI “Zlepšení ČJ” se přiřadí k záznamu o aktivitě pouze v rámci aktivity “kurzy ČJ” a pole “Cíl naplněn” obsahuje hodnotu “Úspěšně”
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - Otevřít “Záznam o účasti na hromadné aktivitě” pro konkrétní kurz ČJ.
 - Vybrat v kolonce “Cíl naplněn” hodnotu “Částečně”
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor “Zlepšení ČJ” nezobrazuje u konkrétního Záznamu o účasti na hromadné aktivitě v přehledu účastí na hromadných aktivitách na kartě klienta.
 - Ověřit, že v reportu “monitorovací indikátory” neexistuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor “Zlepšení ČJ”, název kurzu a datum ukončení konkrétního kurzu.
- Očekávaný výsledek
 - Monitorovací indikátor “Zlepšení ČJ” nebyl úspěšně přidán ke konkrétnímu “Záznamu o účasti na hromadné aktivitě”.
 - MI se nezobrazuje v přehledu účastí na hromadných aktivitách klienta u konkrétního záznamu.
- **ID: TS-025**
- Název: Ověření evidence MI “Osobní profesní poradenství” k úkonu
- Předpoklady:
 - V systému existuje klient
 - Klient má vytvořenou zakázku “Kariérní poradenství”.
 - Uživateli je povoleno přidávat úkony a MI.
 - Uživatel je sociální pracovník.
 - Validační specifikace: MI “Osobní profesní poradenství” může být přiřazen k jakémukoliv úkonu pouze v rámci zakázky “Kariérní poradenství”
- Kroky testu
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - V Related List „Zakázky“ vybrat “Kariérní poradenství”.
 - Vytvořit nový úkon jakéhokoli typu.
 - K úkonu přidat monitorovací indikátor “Osobní profesní poradenství”.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor zobrazuje u zakázky Kariérní poradenství v přehledu zakázek u klienta.



- Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „Osobní profesní poradenství“, úkon, datum úkonu.
- Očekávaný výsledek
 - Úkon byl úspěšně vytvořen a k němu přidán monitorovací indikátor „Osobní profesní poradenství“.
 - MI se zobrazuje v přehledu zakázek klienta u konkrétní zakázky i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.
- **ID: TS-026**
- **Název:** Ověření evidence MI „sloučení rodiny“ k úkonu
- **Předpoklady:**
 - V systému existuje klient
 - Klient má vytvořenou zakázku „sloučení rodiny“.
 - Uživateli je povoleno přidávat úkony a MI.
 - Uživatel je právník.
 - Validační specifikace: MI „sloučení rodiny“ může být přiřazen k jakémukoliv úkonu pouze v rámci zakázky „sloučení rodiny“.
- **Kroky testu**
 - Otevřít aplikaci Salesforce a najít klienta.
 - V Related List „Zakázky“ vybrat „sloučení rodiny“.
 - Vytvořit nový úkon jakéhokoliv typu.
 - K úkonu přidat monitorovací indikátor „sloučení rodiny“.
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se indikátor zobrazuje u zakázky sloučení rodiny v přehledu zakázek u klienta.
 - Ověřit, že v reportu „monitorovací indikátory“ existuje záznam: ICP ID, klient a jeho osobní údaje z Contact, pracovník a projekt, ke kterému je přiřazen, monitorovací indikátor „sloučení rodiny“, úkon, datum úkonu.
- Očekávaný výsledek
 - Úkon byl úspěšně vytvořen a k němu přidán monitorovací indikátor „sloučení rodiny“.
 - MI se zobrazuje v přehledu zakázek klienta u konkrétní zakázky i v exportním reportu s přiřazeným projektem a datem.

7. Správa kurzů a hromadných akcí

- **ID: TS-027**
- **Název:** Zápis klienta na hromadnou aktivitu (např. kurz SKO)
- **Předpoklady:**
 - Objekty PMM "Service Schedule" je nakonfigurován.
 - Objekt „Záznam o účasti“ (Attendance) je nakonfigurován.
 - Klient (Contact) existuje v systému.
- **Kroky:**
 - Otevřít Salesforce
 - Vytvořit "Service Schedule" (Kurz) s hodnotami:
 - typ aktivity



- specifický název aktivity
 - datum zahájení
 - datum ukončení
 - trvání
 - počet klientů (počet odpovídající zadaným klientům jmenovitě s možností editovat)
 - jmenovitě jednotliví klienti (pro uživatele nepovinné vyplnit)
 - pracovník dle přihlášeného účtu
 - popis
- Zapsat klienta na kurz za pomoci jeho ID vytvořením "Program Engagement" propojeného s kurzem.
- Připsat datum podpisu ML ke konkrétním klientům.
- Uložit záznam
- Ověřit, že se na kartě klienta vytvořil Záznam o účasti s údaji:
 - typ aktivity
 - specifický název aktivity
 - datum zahájení aktivity
 - datum ukončení aktivity
 - datum podpisu ML
 - cíl s možností zvolit úspěšně/částečně/nesplněn
- Ověřit, že report aktivit obsahuje veškeré údaje o aktivitě spolu s klienty a jejich ID.
- Ověřit, že report klientů obsahuje Záznam o účasti na konkrétní aktivitě.
- **Očekávaný výsledek:** Účast klienta je úspěšně zaznamenána k příslušnému kurzu.
 - Účast je viditelná v detailu kurzu i na kartě klienta.
 - Datum účasti odpovídá datu podpisu ML, i když je jiné než zahájení kurzu.
 - Klient je zahrnut do reportu příslušné služby a aktivita je zahrnuta do reportu klienta.

- **ID:** TS-028

- **Název:** Zápis klienta na hromadnou aktivitu kurzy ČJ

- **Předpoklady:**

- Objekty PMM "Service Schedule" je nakonfigurován.
- Objekt "Záznam o účasti" (Attendance) je nakonfigurován.
- Klient (Contact) existuje v systému.

- **Kroky:**

- Otevřít Salesforce
- Vytvořit "Service Schedule" (Kurz) s hodnotami:
 - typ aktivity "Kurzy ČJ"
 - specifický název aktivity
 - jazyková skupina (slovansky mluvící, neslovansky mluvící, arabsky mluvící, čínsky mluvící, vietnamsky mluvící, smíšená)
 - úroveň (A1.1, A1.2, A2.1, A2.2, A1, A2, B1)
 - typ (standardní, specializovaný, e-learning, dětský)
 - formát (online, prezenční)
 - datum zahájení



- datum ukončení
- trvání
- počet klientů (počet odpovídající zadaným klientům jmenovitě s možností editovat)
- termín (z políček k zaškrtnutí (po - ne), ve zkratce)
- čas (textové pole)
- vyučující (picklist)
- úspěšně dokončilo (počet)
- úspěšně dokončilo (procenta)
- jmenovitě jednotliví klienti (pro uživatele nepovinné vyplnit)
- pracovník dle přihlášeného účtu
- popis
- Zapsat klienta na kurz za pomoci jeho ID vytvořením "Program Engagement" propojeného s kurzem.
- Připsat datum podpisu ML ke konkrétním klientům.
- Uložit záznam
- Ověřit, že se na kartě klienta vytvořil Záznam o účasti s údaji:
 - typ aktivity
 - specifický název aktivity
 - datum zahájení aktivity
 - datum ukončení aktivity
 - datum podpisu ML
 - cíl s možností zvolit úspěšně/částečně/nesplněn
- Ověřit, že report aktivit obsahuje veškeré údaje o aktivitě spolu s klienty a jejich ID.
- Ověřit, že report klientů obsahuje Záznam o účasti na konkrétní aktivitě.
- **Očekávaný výsledek:** Účast klienta je úspěšně zaznamenána k příslušnému kurzu.
 - Účast je viditelná v detailu kurzu i na kartě klienta.
 - Datum účasti odpovídá datu podpisu ML, i když je jiné než zahájení kurzu.
 - Klient je zahrnut do reportu příslušné služby a aktivita je zahrnuta do reportu klienta.
- **ID:** TS-029
- **Název:** Přestup klienta do jiného kurzu ČJ
- **Předpoklady:**
 - Existují dva kurzy ČJ (Service Schedule)
 - Klient má vytvořený objekt "Záznam o účasti" (Attendance) přes Program Engagement.
 - Klient (Contact) existuje v systému.
- **Kroky:**
 - Otevřít Salesforce a vyhledat klienta
 - Na kartě klienta otevřít **Záznam o účasti na hromadné aktivitě** pro kurz, na který byl klient přihlášen.
 - Editovat Záznam o účasti (Service Delivery) změnou na jiný Kurz (Service Session).
 - Uložit záznam.
 - Ověřit, že se na kartě klienta vytvořil Záznam o účasti s údaji:
 - typ aktivity



- specifický název aktivity
 - datum zahájení aktivity
 - datum ukončení aktivity
 - datum podpisu ML
 - cíl s možností zvolit úspěšně/částečně/nesplněn
- Ověřit, že report aktivit obsahuje veškeré údaje o aktivitě spolu s klienty a jejich ID.
- Ověřit, že report klientů obsahuje Záznam o účasti na konkrétní aktivitě.
- **Očekávaný výsledek:** Účast klienta je úspěšně zaznamenána k příslušnému kurzu.
 - Účast je viditelná v detailu kurzu i na kartě klienta.
 - Účast klienta na předchozím kurzu již není viditelná v Aktivitě.
 - Karta klienta již neobsahuje Záznam o účasti na hromadné aktivitě se specifikací předchozího kurzu.
 - Datum Indikátoru vyplývajícímu z potvrzené/úspěšné účasti v kurzu odpovídá datu podpisu ML, i když je jiné než zahájení kurzu ale nesmí být dřívější, než jeho začátek.
 - Klient je zahrnut do reportu příslušné služby a aktivita je zahrnuta do reportu klienta.
- **ID:** TS-030
- **Název:** Evidence klienta, který na kurz nenastoupil
- **Předpoklady:**
 - Existuje kurz ČJ (Service Schedule)
 - Klient má vytvořený objekt "Záznam o účasti" (Attendance) přes Program Engagement.
 - Klient (Contact) existuje v systému.
- **Kroky:**
 - Otevřít Salesforce a vyhledat klienta
 - Na kartě klienta otevřít **Záznam o účasti na hromadné aktivitě** pro kurz, na který byl klient přihlášen.
 - Editovat Záznam o účasti na hromadné aktivitě změnou účasti na "Nezúčastnil se".
- **Očekávaný výsledek:**
 - Ověřit, že export pro IS ESF u dotyčného klienta nepřiznává splnění indikátoru.

8. Automatizace procesů a snížení chybovosti záznamů

- **ID:** TS-031
- **Název:** Pokus o zadání PSČ do pole "Obec" (validační pravidlo)
- **Předpoklady:** Je aktivní validační pravidlo, které brání zadání PSČ jako názvu obce.
- **Kroky:**
 1. Otevřít formulář pro vytvoření nového klienta.
 2. Do pole "Obec" zadat pouze PSČ (např. "11000").
 3. Pokusit se uložit záznam.
- **Očekávaný výsledek:** Systém zobrazí chybovou zprávu od validačního pravidla a zabrání uložení záznamu.

9. Nastavení uživatelských rolí a oprávnění



- **ID:** TS-032
 - **Název:** Základní uživatel – vytvoření klienta a zakázky
 - **Předpoklady:** Existuje uživatel s rolí "základní uživatel" (poradce, pracovník) s oprávněním pro zadávání nových klientů a zakázek.
 - **Kroky:**
 1. Přihlásit se jako základní uživatel.
 2. Pokusit se vytvořit nový záznam klienta.
 3. Pokusit se vytvořit nový záznam "Program Engagement" (zakázku) pro klienta.
 - **Očekávaný výsledek:** Uživatel úspěšně vytvoří záznam klienta i zakázku.
-
- **ID:** TS-033
 - **Název:** Základní uživatel – pokus o administraci systému
 - **Předpoklady:** Existuje uživatel s rolí "základní uživatel".
 - **Kroky:**
 1. Přihlásit se jako základní uživatel.
 2. Pokusit se vstoupit do menu nastavení Salesforce (Setup).
 3. Pokusit se změnit oprávnění jiného uživatele.
 - **Očekávaný výsledek:** Přístup k administrativním funkcím a změnám oprávnění je odepřen.
-
- **ID:** TS-034
 - **Název:** Koordinátor – prohlížení statistik a správa uživatelů v týmu
 - **Předpoklady:** Existuje uživatel s rolí "koordinátor" s oprávněním pro prohlížení souhrnných statistik a správu uživatelů ve svém týmu.
 - **Kroky:**
 1. Přihlásit se jako koordinátor.
 2. Přejít na Dashboardy a Reporty a zkontrolovat souhrnné statistiky.
 3. Přejít do správy Kontaktů a pokusit se upravit kontakt spolupracovníka ve svém týmu.
 - **Očekávaný výsledek:** Uživatel vidí souhrnné statistiky a může úspěšně spravovat pracovníky ve svém týmu.

11. Migrace dat z ARUM

- **ID:** TS-035
- **Název:** Ověření iniciálního importu reprezentativních dat z ARUM
- **Předpoklady:** Byl proveden iniciální import "věčných" dat z ARUM do Salesforce.
- **Kroky:**
 1. Vybrat vzorek (např. 10-20) klientů a jejich zakázek z původního systému ARUM.
 2. Tento vzorek dat musí být Zhotoviteli poskytnut spolu s předáním celé zdrojové databáze např. ve formě Word nebo Excel dokumentu. Příp. za pomoci screenshotů z aplikace ARUM. Vzorek bude sloužit k definování, která data mají být zmigrována.
 3. V Salesforce vyhledat tyto klienty a zkontrolovat, zda jejich "věčná" data (např. jméno, adresa, typ pobytu, evidované zakázky, úkony) odpovídají datům v ARUM.
- **Očekávaný výsledek:** Vybraná data jsou správně migrována a dostupná v Salesforce.



Příloha 3. Smlouvy o dílo

Akceptační protokol

Projekt: Implementace CRM systému Salesforce zahrnující zejména konfiguraci, nastavení, import dat a úpravy podle specifikovaných požadavků, vedoucí k jeho funkčnímu zprovoznění pro potřeby Objednatele.

Strany:

- Objednatel: Integrační centrum Praha, o.p.s
- Zhotovitel: Forecom Solutions, s.r.o.

Úvod

Tento akceptační protokol dokumentuje výsledky akceptačního testování finálních úprav systému Salesforce CRM dle specifikace ve Smlouvě o Díle, konkrétně v její příloze č. 1 Přesná specifikace díla a příloze č. 2 Testovací scénáře a dále potvrzuje finální převzetí díla Objednatelem.

Výsledky testování – odchylky od Přesné specifikace

Požadavek	Výsledek	Popis Výhrad
Centrální evidence klientů (klientská databáze)	[Bez výhrad/S výhradami]	
Klient - zajištění návaznosti ICP ID	[Bez výhrad/S výhradami]	
Klient - ověření správné adresy přes RUIAN	[Bez výhrad/S výhradami]	
Ověřování duplicit klientů při zadávání	[Bez výhrad/S výhradami]	
Online registrace klienta s automatickým přenosem dat	[Bez výhrad/S výhradami]	
Evidence zakázek a úkonů (poskytnuté služby klientům)	[Bez výhrad/S výhradami]	
Evidence Individuálního plánu (IP)	[Bez výhrad/S výhradami]	
Evidence monitorovacích indikátorů	[Bez výhrad/S výhradami]	
Správa kurzů a hromadných akcí vč. docházky klientů	[Bez výhrad/S výhradami]	
Automatizace procesů a snížení chybovosti záznamů	[Bez výhrad/S výhradami]	
Automatizace předvyplněného úkonu v závislosti na jeho typu	[Bez výhrad/S výhradami]	
Nastavení přiřazení uživatelů k Programům	[Bez výhrad/S výhradami]	
Nastavení uživatelských rolí a oprávnění	[Bez výhrad/S výhradami]	



Migrace dat z ARUM	[Bez výhrad/S výhradami]	
Zaškolení administrativních pracovníků	[Bez výhrad/S výhradami]	
Technická dokumentace	[Bez výhrad/S výhradami]	
Přehledy, statistiky a exporty dat	[Bez výhrad/S výhradami]	
Hypercare	[Bez výhrad/S výhradami]	

Výsledky testování dle testovacích scénářů

Testovací scénář	Výsledek	Popis Neúspěšného výsledku
TS-001	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-002	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-003	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-004	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-005	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-006	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-007	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-008	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-009	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-010	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-011	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-012	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-013	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-014	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-015	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-016	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-017	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-018	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-019	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-020	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-021	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-022	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-023	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-024	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-025	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-026	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-027	[Úspěšný/Neúspěšný]	



TS-028	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-029	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-030	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-031	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-032	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-033	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-034	[Úspěšný/Neúspěšný]	
TS-035	[Úspěšný/Neúspěšný]	

Předání k testování Objednatelem

Potvrzení o předání Díla k akceptačnímu testování:

Za Objednatele:

V _____ dne _____

Integrační centrum Praha, o.p.s

Předání připomínek k zpracování Zhotovitelem

Potvrzení o přijetí připomínek vyplývajících z provedeného akceptačního testování:

Za Zhotovitele:

V _____ dne _____

Forecom Solutions, s.r.o.



Převzetí Díla

Podpisem Objednatel potvrzuje úplné a bezchybné dokončení dodávky Díla:

Za Objednatele:

V _____ dne _____

Integrační centrum Praha, o.p.s