

SMLOUVA LICENČNÍ A SMLOUVA O DÍLO

dle ust. § 2358 a *násl.*, § 2371 a *násl.* a § 2586 a *násl.* zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník (dále jen „OZ“)

Objednatel:

STŘEDOČESKÉ INOVAČNÍ CENTRUM, SPOLEK

se sídlem: Zborovská 81/11, Smíchov, 150 00 Praha 5

IČO: 04228235

zapsané: ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. L 63085

zastoupené: Ing. Rut Bízkovou, ředitelkou

bankovní spojení: PPF Banka

č. ú.: 2021390000/6000

a

Dodavatel:

Allwithyou s.r.o.

se sídlem: Kozinova 1112/3, 266 01 Beroun

IČO: 05007534

DIČ: CZ05007534

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 256960

zastoupený: Pavlem Mejstříkem, jednatelem

bankovní spojení: UniCredit Bank

č. ú.: 2112922922/2700

(společně dále též jako „*smluvní strany*“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu licenční a smlouvu o dílo (dále jen
„*Smlouva*“):

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Veřejná zakázka, která je předmětem této Smlouvy (dále jen „**Veřejná zakázka**“), je realizována v rámci projektu „Smart Akcelerátor ve Středočeském kraji“, CZ.02.2.69/0.0/0.0/15_004/0000752, spolufinancovaného z prostředků Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Výzkum, vývoj a vzdělávání, prioritní osa 2 Rozvoj vysokých škol a lidských zdrojů pro výzkum a vývoj, 02.2.69 Zlepšování kvality a účinnosti a přístupu k terciárnímu a rovnocennému vzdělávání, zejména v případě znevýhodněných skupin (dále jen „**Projekt**“).
- 1.2. Objednatel je partnerem projektu, který realizuje činnosti v modulu Mapování, jejichž cílem je především zmapování stavu a vývoje Inovačního prostředí v kraji a poznání jeho struktury a hlavních aktérů, kteří mohou přispět k naplnění krajské RIS3 strategie, jejich potřeb, problémů a potenciálu pro vzájemnou spolupráci. Realizace uvedených činností si vyžaduje na straně Objednatele pořízení, resp. získání licence ke **Customer relationship management software**. Tímto softwarem se rozumí počítačový program, který umožňuje zejména shromažďovat, uchovávat, zpracovávat a spravovat kontakty a informace o aktérech působících v oblasti rozvoje inovačního prostředí Středočeského kraje, jakož i další specifikované údaje; jeho detaily/ parametry a vlastnosti jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy - Specifikace předmětu veřejné zakázky (dále jen „**CRM software**“).
- 1.3. Předmětem plnění Veřejné zakázky je poskytnutí licence k CRM softwaru, jeho implementace, včetně propojení se stávajícími systémy používanými v rámci Projektu, jeho provoz a údržba, proškolení jednotlivých uživatelů (členů týmu Projektu) v jeho používání a uživatelská podpora v customizované podobě.
- 1.4. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel považuje účast Dodavatele ve veřejné zakázce při splnění kvalifikačních předpokladů za potvrzení skutečnosti, že Dodavatel je ve smyslu ust. § 5 odst. 1 OZ schopen při plnění této Smlouvy jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena, s tím, že případné jeho jednání bez této odborné péče půjde k jeho tíži. Dodavatel nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech smluvních stran.
- 1.5. Dodavatel bere na vědomí, že se svou účastí ve veřejné zakázce hlásí jako příslušník určitého stavu nebo povolání k odbornému výkonu nebo jinak vystupuje jako odborník a dle ust. § 2950 OZ tak nahradí škodu, způsobí-li ji neúplnou nebo nesprávnou informací nebo škodlivou radou danou za odměnu v záležitosti svého vědění nebo dovednosti.
- 1.6. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel není ve vztahu k předmětu této Smlouvy podnikatelem, a ani se předmět této Smlouvy netýká jeho podnikatelské činnosti.
- 1.7. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a dále prohlašuje, že je oprávněn udělit Objednateli licenci k CRM softwaru v rozsahu dle této Smlouvy a neporušuje tím práva třetích osob, a že je oprávněn provádět další činnosti, které jsou předmětem Smlouvy.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Dodavatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užít CRM software coby autorské dílo za podmínek stanovených dále v této Smlouvě a jejích přílohách (dále jen „*licence*“).
- 2.2. Dodavatel se zavazuje provést a poskytovat pro Objednatele činnosti a služby vymezené v odst. 2.3 níže i další dále specifikované související činnosti a služby za podmínek stanovených v této Smlouvě a jejích přílohách.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění, jehož předmětem je zejména:
- a. implementace CRM softwaru – zahrnuje instalaci a zprovoznění CRM software do stavu řádného a bezporuchového fungování a jeho úpravu a nastavení v souladu s požadavky uvedenými ve Smlouvě a jejích přílohách, zejména v Příloze č. 1, včetně importu Objednatelem dodaných dat;
 - b. propojení CRM softwaru se stávajícími systémy používanými v rámci Projektu – zahrnuje vývoj a zprovoznění individuálních funkcionalit a zabezpečení propojení (a řádného a bezporuchového fungování) CRM software se softwarem třetích stran používaným při realizaci Projektu, zejména ARES, MagnusWeb, LimeSurvey, Google Drive, Google kalendář, Google Maps, Mailchimp;
 - c. provoz/správa a údržba CRM software, včetně všech jeho modulů – zahrnuje zajištění provozu CRM softwaru v místě plnění i vzdálené destinaci (hosting) v kooperaci s Objednatelem za podmínek specifikovaných ve Smlouvě a jejích přílohách, a dále provádění servisní činnosti, včetně technické podpory Objednateli bez zbytečných časových prodlev a v časech specifikovaných v této Smlouvě, a to vše po dobu trvání Projektu od okamžiku spuštění projektu do 31. 8. 2019;
 - d. zajištění uživatelské podpory – ve formě telefonické, e-mailové či webové podpory (poskytování služeb HelpDesk);
 - e. školení k používání CRM software – tím se rozumí dvě hromadné úvodní školení pro členy týmu Projektu v rozsahu min. 4 hodiny na školení (spolu 8 hodin) a poskytnutí návodů/příručky v online modu. Součástí předmětu plnění dle Smlouvy jsou veškeré činnosti, dodávky a služby nezbytné pro řádné provádění plnění dle předchozího odstavce 2.3, jakož i ke splnění všech závazků Dodavatele dle této Smlouvy.
- 2.4. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytnutí licence dle Smlouvy a za včasné a řádné provádění předmětu plnění dle Smlouvy cenu vymezenou v čl. 7 Smlouvy níže za podmínek stanovených Smlouvou a poskytovat Dodavateli součinnost potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle Smlouvy Dodavatelem. Za řádné provádění předmětu plnění dle této Smlouvy se považuje pouze takové provádění předmětu plnění, které zcela naplní požadavky stanovené právními předpisy a touto Smlouvou či jejími přílohami, zejména požadavky na kvalitu.

3. Podmínky licence

- 3.1.** Všude tam, kde se v této Smlouvě mluví o licenci, myslí se tím i souhlas Dodavatele k úpravám CRM software a k další práci s ním dle čl. 3.4 Smlouvy níže.
- 3.2.** Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní licenci k užití CRM software:
- f. v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě tohoto autorského díla, pro všechny části tohoto autorského díla jako celek nebo jeho část, samostatně nebo v souboru, anebo ve spojení s jiným dílem nebo prvky či zařazením do díla souborného; a to
 - g. ke všem v době uzavření Smlouvy známým způsobům užití tohoto autorského díla, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému toto autorské dílo slouží, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání tohoto autorského díla Dodavatelem po dobu udělení licence;
 - h. pro 16 přístupů, které jsou umožněny průběžně (9 základních uživatelů, 5 uživatelů s rozšířenými právy a 2 administrátoři), jinak v rozsahu užití tohoto autorského díla neomezenou (např. územně či věcně);
 - i. po dobu trvání projektu od uzavření Smlouvy do 31. 8. 2019.
- 3.3.** Dodavatel umožní Objednateli, resp. členům týmu Projektu, kteří budou mít přístupová práva k softwaru CRM na úrovni „Administrátor“ (2 licence), administrátorský přístup ke cloudovému řešení CRM softwaru s možností správy dat v CRM softwaru a dohled nad CRM softwarem tak, aby tyto osoby mohly kdykoli data z CRM softwaru stáhnout a zálohovat.
- 3.4.** V rámci poskytnutí licence dle této Smlouvy Dodavatel se svolením autorů uděluje Objednateli také souhlas k upravování, zpracovávání či překládání CRM softwaru a dále též ke spojení tohoto autorského díla s dílem jiným či k zařazení jej do díla souborného.
- 3.5.** Objednatel je oprávněn udělit sublicenci, tedy poskytnout oprávnění tvořící součást licence dle této Smlouvy jakékoli třetí osobě zcela nebo zčásti. Objednatel je také oprávněn licenci dle této Smlouvy jakékoli třetí osobě zcela nebo zčásti postoupit.
- 3.6.** Objednatel není povinen licenci dle této Smlouvy využít.

4. Práva a povinnosti smluvních stran při realizaci Smlouvy

- 4.1.** Dodavatel je povinen zahájit realizaci předmětu plnění podle čl. 2.3 písm. a), b) a c) Smlouvy bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli uživatelskou službu dle čl. 2.3 písm. d) Smlouvy dle potřeby Objednatele a provést školení k používání CRM softwaru dle čl. 2.3 písm. e) Smlouvy v termínech určených Objednatelem. Dodavatel je dále povinen poskytnout Objednateli příručku pro používání CRM softwaru dle čl. 2.3 písm. e) Smlouvy bezodkladně po uzavření Smlouvy.
- 4.2.** Dodavatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy s odbornou péčí a v souladu se Smlouvou a jejími přílohami, jakož i zadávací dokumentací k Veřejné zakázce ze dne 23. 10. 2017 a se soutěžní nabídkou Dodavatele ze dne 2. 11. 2017. Dodavatel se dále zavazuje chránit práva a zájmy Objednatele a informovat Objednatele průběžně o stavu realizace předmětu plnění, případně jej neprodleně informovat o jakékoli skutečnosti, která by mohla mít vliv na povahu nebo podmínky provádění předmětu plnění nebo znamenat omezení nebo přerušování poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy Objednateli.
- 4.3.** Dodavatel se zavazuje provádět předmět plnění vlastními zaměstnanci, popř. jej může zajistit prostřednictvím třetích osob, kdy Dodavatel odpovídá za takové třetí osoby a za provedené služby, jako kdyby plnil Dodavatel sám. Dodavatel je povinen smluvně zavázat takové třetí osoby ke všem povinnostem Dodavatele vyplývajícím z této Smlouvy.
- 4.4.** V případě, že ze strany Dodavatele nebude předmět plnění Smlouvy prováděn řádně, má Objednatel právo:
- a. požadovat na Dodavateli okamžitou nápravu vzniklého stavu, a to na náklady Dodavatele; a/nebo
 - b. krátit či neposkytnout platbu za provedené plnění, které nebylo poskytnuto řádně nebo včas; a/nebo
 - c. uplatnit vůči Dodavateli nárok na náhradu škody;
 - d. vypovědět tuto Smlouvu. Objednatel je povinen bezodkladně informovat Dodavatele o změnách a jiných okolnostech, které se dotýkají plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Podstatné změny musí být oznámeny písemně.
- 4.5.** Objednatel je oprávněn započíst vůči jakékoli pohledávce Dodavatele za Objednatelem, i nesplatné, jakoukoli svou pohledávku, i nesplatnou, za Dodavatelem. Pohledávky Objednatele a Dodavatele započtením zanikají ve výši, ve které se kryjí.

5. Odpovědnost za vady

- 5.1.** Dodavatel výslovně odpovídá za to, že CRM software má parametry a vlastnosti popsané v této Smlouvě a v Příloze č. 1 této Smlouvy.

6. Provoz a údržba, zajištění technické a uživatelské podpory

- 6.1.** Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli, resp. členům týmu Projektu, příp. dalším jednotlivým uživatelům, dostupnost CRM softwaru v cloudu minimálně v rozsahu 99,9% každý pracovní den v době od 6:00 do 20:00 hod. Pro účely této Smlouvy se za nedostupnost CRM softwaru považuje výpadek systému delší než 4 minuty.
- 6.2.** Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou a uživatelskou podporu za účelem zabezpečení řádného a bezvadného provozu a funkčnosti CRM softwaru, včetně technické podpory při existenci vad(y) softwaru. Vadou se rozumí jakýkoli chybový stav CRM softwaru, kdy není možné řádně používat všechny jeho dostupné funkce.
- 6.3.** Dodavatel poskytuje Objednateli technickou a uživatelskou podporu prostřednictvím aplikace Dodavatele s názvem „HelpDesk“, která slouží pro hlášení, evidenci a řešení hlášených vad a chyb CRM softwaru, a řešení dotazů či požadavků, apod. vzniklých v rámci používání CRM softwaru (dále jen „**HelpDesk**“). HelpDesk je Objednateli dostupný minimálně v pracovní dny po celou dobu trvání Projektu od okamžiku jeho spuštění do 31. 8. 2019.
- 6.4.** Dodavatel je povinen započít s řešením jakékoli vady CRM softwaru nahlášené Objednatelům prostřednictvím HelpDesku v následujících reakčních dobách:

Kategorie vady	Popis vady	Reakční doba
A	nefunkčnost celého systému nebo klíčového procesu - neumožňuje práci se systémem nebo s hlavní částí	do 12 pracovních hodin
B	nefunkčnost části systému nebo procesu, kterou lze obejít změnou postupu - vada umožňuje práci se systémem, ale komplikuje ji	do 24 pracovních hodin
C	drobná vada/chyba - umožňuje práci se systémem, ale poškozuje ho vizuálně, či drobným nedostatkem	do 5 pracovních dnů

Reakční dobou se pro účely této Smlouvy rozumí čas, ve kterém je Dodavatel povinen na nahlášenou vadu/chybu CRM softwaru zareagovat a aktivně započít s jejím řešením.

- 6.5.** Uživatelskou podporu poskytuje Dodavatel Objednateli prostřednictvím HelpDesku, ale i formou e-mailové či webové podpory. Uživatelská podpora musí být Objednateli, resp. členům týmu projektu dostupná minimálně v pracovní dny po celou dobu trvání Projektu od okamžiku jeho spuštění do 31. 8. 2019 s reakční dobou odpovědi nejpozději v průběhu pracovního dne následujícího po dni, v němž byl vznesen dotaz či požadavek. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli uživatelskou podporu v rozsahu 100 hodin v průběhu trvání Projektu; Objednatel si však vyhrazuje právo nevyužít uživatelskou podporu v plném rozsahu. Objem uživatelské podpory poskytnuté Objednateli je Dodavatelem evidován (s rozpisem pracnosti jednotlivých případů uživatelské podpory), přičemž Dodavatel předloží Objednateli tuto evidenci za každý kalendářní měsíc nejpozději do 10 pracovních dnů následujícího kalendářního měsíce.
- 6.6.** Dodavatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny za provoz CRM softwaru za každý případ porušení povinností Dodavatele dle tohoto článku

6 Smlouvy (např. nedostupnost CRM softwaru v rozporu s touto Smlouvou; nedodržení reakčního času u technické uživatelské podpory, apod.).

7. Cena, platební podmínky a fakturace

- 7.1.** Cena za poskytnutí licence v rozsahu dle této Smlouvy a jejích příloh činí celkem 42 296 Kč (slovy: čtyřicetdvatisícdevěstědevadesátšest korun českých), bez DPH.
- 7.2.** Cena za implementaci CRM softwaru customizovaného podle potřeb Objednatele, včetně importu Objednatelem připravených dat do systému činí celkem 130 680 Kč (slovy: stotřicetšestsetosmdesát korun českých), bez DPH.
- 7.3.** Cena za dvě hromadná úvodní školení pro členy týmu Smart Akcelerátor v rozsahu minimálně 4 hodiny na školení (součet 8 hodin) a poskytnutí nápovědy/příručky v online modu činí celkem 0 Kč (slovy: nula korun českých), bez DPH.
- 7.4.** Cena za hosting CRM softwaru v cloudu a jeho provoz dle podmínek této Smlouvy, a údržba a uživatelská podpora CRM softwaru dle Smlouvy činí celkem 84 133 Kč (slovy: osmdesátčtyřtisícstotřicet korun českých), bez DPH.
- 7.5.** Cena vývojových prací přídavných funkcionalit sloužících k propojení CRM softwaru se stávajícími systémy používanými v rámci Projektu činí celkem 55 440 Kč (slovy: padesátčtyřtisícčtyřistačtyřicet korun českých), bez DPH.
- 7.6.** Cenu za poskytnutí licence dle odst. 7.1 výše je Objednatel povinen uhradit Dodavateli na základě daňového dokladu-faktury vystavené po uzavření Smlouvy. Cenu za řádně a včas poskytnuté služby spočívající (i) v implementaci CRM softwaru dle odst. 7.2 výše a (ii) ve vývoji přídavných funkcionalit sloužících k propojení CRM softwaru se stávajícími systémy dle odst. 7.4 výše, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli na základě daňových dokladů-faktur vystavených jednotlivě po ukončení provádění konkrétních služeb realizovaných dle pokynů Objednatele.
- 7.7.** Cenu za řádně a včas poskytnuté služby Objednateli spočívající v hostingu a provozu CRM softwaru a v jeho údržbě a uživatelské podpoře dle odst. 7.3 výše, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli postupně za každý měsíc poskytování těchto služeb Objednateli v poměrné výši na základě daňového dokladu-faktury vystavené nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém tyto služby byly poskytnuty.
- 7.8.** Lhůta splatnosti faktur dle tohoto článku 7 Smlouvy řádně vystavených Dodavatelem a jím doručených Objednateli činí 30 dnů ode dne řádného doručení příslušné faktury Objednateli v písemné formě (e-mailem anebo poštou).

- 7.9.** Faktura vystavená Dodavatelem dle této Smlouvy musí mít všechny náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů. V případě, že nebude mít jakýkoliv daňový doklad-faktura vystavená Dodavatelem náležitosti vyžadované příslušnými právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo bude obsahovat údaje chybné či rozporné s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn takovou fakturu Dodavateli vrátit k přepracování, přičemž tímto odesláním se ruší doba splatnosti a Objednatel není v prodlení se zaplacením příslušné platby. Nová doba splatnosti počne běžet nejdříve dnem doručení nového řádně opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 7.10.** Dodavatel prohlašuje, že v úvodu této Smlouvy uvedl svůj bankovní účet, který je uveřejněn v Registru plátců.
- 7.11.** V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. Bude-li Dodavatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem, bude část ceny za služby včas a řádně poskytnuté Objednateli dle této Smlouvy odpovídající dani z přidané hodnoty uhrazena přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto částku bude ponížena celková cena za služby včas a řádně poskytnuté Objednateli dle této Smlouvy a Dodavatel obdrží tuto cenu bez DPH. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto odstavce, má Objednatel současně právo od této Smlouvy odstoupit.

8. Mlčenlivost

- 8.1.** Dodavatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Dodavatelem a Objednatelem touto Smlouvou, zejména vlastního obsahu této Smlouvy. Dodavatel také bere na vědomí, že Objednatel jako orgán územní samosprávy je povinen poskytovat informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a pokud postupuje dle citovaného zákona, je oprávněn poskytovat informace o této Smlouvě, jakož i o jiných údajích z tohoto závazkového vztahu vyplývajících.
- 8.2.** Aniž by byl dotčen předchozí článek 8.1 Smlouvy, Dodavatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se softwaru CRM či předmětu plnění dle této Smlouvy, se kterými se seznámí v průběhu realizace Smlouvy, vyjma skutečností, které se staly přístupnými veřejnosti způsobem dle čl. 8.1 výše nebo jiným oprávněným způsobem. Dodavatel je povinen zajistit dodržení povinnosti mlčenlivosti v rozsahu dle předchozí věty všemi svými zaměstnanci a každou třetí osobou, která se z jeho pověření podílí na provádění předmětu plnění dle této Smlouvy.

9. Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

- 9.1.** Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 8. 2019.
- 9.2.** Žádná ze smluvních stran není oprávněna tuto Smlouvu předčasně ukončit s výjimkou případů uvedených v této Smlouvě.
- 9.3.** Tato Smlouva může být předčasně ukončena před splněním veškerých závazků smluvních stran písemnou dohodou smluvních stran. Dohoda o ukončení Smlouvy musí obsahovat způsob úplného vypořádání vzájemných práv a závazků.
- 9.4.** Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bez závažných důvodů neuhradí cenu za licenci nebo za služby řádně a včas Objednateli poskytnuté dle Smlouvy a řádně Objednatelům vyúčtované dle Smlouvy ani v dodatečné lhůtě 30-ti dnů od data splatnosti příslušné faktury a po Dodavateli nelze pokračování v plnění závazků ze Smlouvy spravedlivě požadovat.
- 9.5.** Objednatel může od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy Dodavatelem. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména situace, kdy Dodavatel neplní povinnosti a závazky z této Smlouvy plynoucí, ač byl na tuto skutečnost Objednatel písemně upozorněn, nebo když Dodavatel ztratí způsobilost či předpoklady pro poskytování služeb dle této Smlouvy, či když se Dodavatel dopustí jednání, které může mít za následek vznik škody.
- 9.6.** Odstoupením od této Smlouvy kteroukoli ze stran Smlouva zaniká, a to okamžikem, kdy je písemný projev vůle smluvní strany odstoupit od Smlouvy doručen druhé smluvní straně. Smluvní strany vypořádají svá vzájemná práva a povinnosti ze Smlouvy, přičemž Objednatel uhradí Dodavateli cenu za plnění dle této Smlouvy, na kterou Dodavatel vznikl nárok do zániku Smlouvy a která mu nebyla zaplacená. Tuto úhradu je Objednatel oprávněn ponížít formou započtení o veškeré případné pohledávky vůči Dodavateli plynoucí z této Smlouvy.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1.** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou Smluvních stran a účinnosti uveřejněním v Registru smluv.
- 10.2.** Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva obdrží Objednatel a jeden obdrží Dodavatel.
- 10.3.** Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy později ukáže nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové vadné ustanovení vyjasnit ve smyslu ust. § 553 odst. 2 OZ nebo jej nahradit po vzájemné dohodě novým ustanovením, jež nejbližší, v rozsahu povoleném

právními předpisy České republiky, odpovídá úmyslu smluvních stran v době uzavření této Smlouvy.

- 10.4.** Poruší-li smluvní strana povinnost z této Smlouvy či může-li a má-li o takovém porušení vědět, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, a upozorní ji na možné následky; v takovém případě nemá poškozená smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
- 10.5.** Dodavatel se za podmínek stanovených touto Smlouvou zavazuje jako osoba povinná dle ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy; tuto povinnost rovněž zajistí Dodavatel u případných subdodavatelů Dodavatele.
- 10.6.** Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků.
- 10.7.** Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 10.8.** Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Za Objednatele:

V Dolních Břežanech dne 30.11.2017

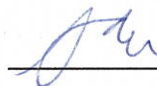


Středočeské inovační centrum, spolek

Ing. Rut Bízková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Dolních Břežanech dne 30.11.2017



Allwithyou s.r.o.

Pavel Mejstřík
jednatel

Přílohy:

1. Specifikace předmětu Veřejné zakázky

Příloha č. 1 Specifikace předmětu Veřejné zakázky

Části (moduly) CRM systému

Dodané řešení CRM systému musí obsahovat minimálně tyto části:

1 Datově evidenční modul (databáze) členěnou na databázi organizací a databázi kontaktů:

1.1 Organizace - kontaktní údaje o všech firmách v inovačním ekosystému primárně řazené po jednotlivých subjektech, kde je jedinečným identifikátorem IČ, respektive v případě více složek téže firmy nebo zahraničních subjektů, které IČ nemají, jedinečné ID složené z IČ+NNNN (čtyřčíslí řazeno postupně podle data přidání do databáze), které databáze musí umět generovat automaticky.

Tento modul musí umožňovat filtraci multikriteriálním výběrem u všech, i nově přidanych sloupců atributů s podporou exportu dat ve formátu CSV, XLSX a specifickou formu exportu distribučního seznamu pro Mailchimp. Součástí modulu jsou i permanentní linky na cloudové úložiště dat (Google Drive), kde budou uloženy doplňkové soubory k dané Organizaci. Modul musí umožňovat uživateli s administrátorskou licencí vytvářet a přidávat další sloupce atributů do datové struktury.

1.1.1 Detailní specifikace atributů datové struktury modulu Organizace

Modul Organizace inovačního ekosystému bude mít při implementaci CRM tuto datovou strukturu databáze:

a) ARES (základní statistické údaje)

Tato data budou automaticky importována ze systému ARES s využitím XML služby dle specifikace uvedené zde: http://www.info.mfcr.cz/ares/ares_xml.html.cz. Aktualizace údajů bude prováděna na základě pokynu správce. Při zakládání nové organizace dojde k importu dat této organizace okamžitě¹. Vytvoření výše definovaného automatického propojení CRM s ARES bude předmětem vývoje individuálních funkcionalit propojení se stávajícími systémy používanými týmem Smart Akcelérátor. Ze systému ARES budou využita tato data:

- IČ
- DIČ
- Obchodni_firma
- Datum_vzniku
- Datum_platnosti
- Pravni_forma - Nazev_PF
- Nazev_obce
- Nazev_casti_obce

¹ Provozovatelem ARES jsou nastaveny limity pro počty dotazů, které může jeden uživatel během dne do ARES poslat. V době od 8:00 do 18:00 se předpokládá větší množství dotazujících uživatelů, proto je pro tuto dobu omezení počtu dotazů přísnější. Hodnoty limitů pro denní a noční provoz jsou dle informací zadavatele: Denní limity - do 1000 dotazů v době od 8:00 hod. do 18:00 hod. Noční limity - do 5000 dotazů v době od 18:00 hod. do 8:00 hod. rána následujícího dne. Limity pro počty dotazů ze CRM řešení do ARES nesmí být nižší než výše uvedené hodnoty.

- Nazev_mestske_casti
- Nazev_ulice
- Cislo_domovni
- Cislo_orientacni
- PSC
- Kod_kraje
- Kod_okresu
- Kod_obce
- Kod_casti_obce
- Kod_mestske_casti
- Stav_subjektu
- Likvidace
- Kategorie_poctu_pracovniku

Dle kódovníku implementovaném v CRM budou k datům z ARESu doplněna tato data:

- Název Kraje
- Název Okresu
- Název Obce
- Název části obce
- Název městské části

a dále

- Kód ORP
- Název ORP

b) MagnusWeb

Podpora importu dat ze systému MagnusWeb (ve formátu CSV, XLSX). Tento systém pro SIC generuje pravidelně významné množství dat, které bude administrátor (dle potřeby, minimálně 1x za půl roku) importovat do CRM. CRM systém musí být nastaven a optimalizován tak, aby uměl tato data v níže uvedené struktuře sám zpracovávat. Zpracováním se rozumí připojení a nahrazení dat stejné struktury v CRM systému. CRM systém musí umožnit vytvoření a přidání dalších sloupců atributů v těchto časových řadách. Ze systému MagnusWeb budou využita při importu do CRM data v této struktuře, přičemž hlavním pojtkem pro přiřazení bude IČ:

- Hlavní NACE CZ
- Hlavní NACE CZ - kód
- Vedlejší NACE CZ
- Vedlejší NACE CZ - kód
- Institucionální sektory (ESA 2010)
- Počet zaměstnanců 2004
- Počet zaměstnanců 2005
- Počet zaměstnanců 2006
- Počet zaměstnanců 2007
- Počet zaměstnanců 2008
- Počet zaměstnanců 2009
- Počet zaměstnanců 2010
- Počet zaměstnanců 2011

- Počet zaměstnanců 2012
- Počet zaměstnanců 2013
- Počet zaměstnanců 2014
- Počet zaměstnanců 2015
- Počet zaměstnanců 2016 (a další roky dle aktualizace dat v MagnusWebu)
- Výkony 2004
- Výkony 2005
- Výkony 2006
- Výkony 2007
- Výkony 2008
- Výkony 2009
- Výkony 2010
- Výkony 2011
- Výkony 2012
- Výkony 2013
- Výkony 2014
- Výkony 2015
- Výkony 2016 (a další roky dle aktualizace dat v MagnusWeb)
- Kategorie podle obrátu
- Datová schránka
- WWW
- E-mail
- Telefon
- Mobilní telefon
- Číslo účtu

c) Provozovny

- ID provozovny - jedinečné ID složené z IČ+NNNN (čtyřčíslí řazeno postupně podle data přidání do databáze), které databáze musí umět generovat automaticky
- Název provozovny – ručně dopsané uživateli
- Adresa sídla - vygenerovaná dle ARES
- Adresa provozovny - vygenerovaná dle ARES

d) Data týmu Smart Akcelerátor

Data, kterými disponuje tým Smart Akcelerátor a připraví je k importu do CRM systému v podobě XLSX souboru v době importu dat podle *Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace - Harmonogram plnění* v následovné struktuře:

- Typ subjektu - členěný na kategorie:
 - o Firma
 - o Fyzická osoba podnikatel
 - o Inovační infrastruktura
 - o NNO
 - o Obec
 - o Škola
 - o Veřejná správa ostatní

- Vysoká škola
 - Výzkumná organizace
- Doména specializace - členěná na kategorie:
 - Biotechnologie, farmacie a výroba medicínských potřeb
 - Elektrický, elektrotechnický průmysl, automatizace
 - Výroba strojů a zařízení, zpracování kovů a kovové výrobky
 - Výroba potravin a nápojů
 - Výroba dopravních prostředků a jejich komponentů
 - Výroba chemických přípravků, zpracování plastů
 - Výzkum a vývoj ve fyzikálních, biologických a chemických oborech
 - Ostatní obory
- Doména specializace 2 - členěná na kategorie:
 - Biotechnologie, farmacie a výroba medicínských potřeb
 - Elektrický, elektrotechnický průmysl, automatizace
 - Výroba strojů a zařízení, zpracování kovů a kovové výrobky
 - Výroba potravin a nápojů
 - Výroba dopravních prostředků a jejich komponentů
 - Výroba chemických přípravků, zpracování plastů
 - Výzkum a vývoj ve fyzikálních, biologických a chemických oborech
 - Ostatní obory
- Hlavní produkty/činnost
- Počet obyvatel obce pro obce SČK jako subjekty
- Statut obce pro obce SČK
- Odbor kraje pro příspěvkové organizace SČK
- Poznámka
- Klíčová slova
- Aktivita (propojení na modul Aktivita, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- Produkty (propojení na modul Produkty, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- Akce (propojení na modul Akce, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- Dotazníky (propojení na modul Dotazníky, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- + možnost doplnit další pole dat

1.1.2 Návrh vizualizační karty modulu Organizace

Modul Organizace bude mít vizualizační kartu dostupnou po otevření každé Organizace v této struktuře vybraných dat:

Identifikační údaje

- IČ
- Obchodní firma
- Datum vzniku
- Stav subjektu
- Likvidace

Adresa sídla

- Nazev_ulice

- Cislo_domovni
- Cislo_orientacni
- Nazev_obce
- Název ORP
- PSC

Základní údaje

- Hlavní NACE CZ
- Vedlejší NACE CZ
- Institucionální sektory (ESA 2010)
- Počet zaměstnanců
- Kategorie počtu pracovníků – vždy k nejaktuálnějšímu vyplněnému roku
- Tržby Výkony – vždy k nejaktuálnějšímu vyplněnému roku
- Kategorie podle obratu

Kontaktní údaje - obecné

- WWW
- E-mail
- Telefon
- Mobilní telefon
- Kontakty - rozbalovací seznam osob přiřazených k dané organizaci i provozovně z databáze modulu Kontakty

Provozovna

- Název provozovny
- Adresa provozovny
- Obec provozovny
- ORP provozovny
- Okres provozovny
- Kraj provozovny

Další údaje

- Typ subjektu
- Doména specializace 1
- Doména specializace 2
- Hlavní produkty/činnost
- Poznámka
- Klíčová slova
- Aktivita (propojení na modul Aktivita, které jsou s danou Organizací řešeny)
- Produkty (propojení na modul Produkty, kterých se daná organizace zúčastnila)
- Akce (propojení na modul Akce, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- Dotazníky (propojení na modul Dotazníky, kterých se daná Organizace zúčastnila)
- Mapy (propojení na vizualizaci mapy s vyznačením lokalizace provozovny a sídla dané Organizace)

1.2 Kontakty – kontaktní údaje o všech osobách v inovačním ekosystému primárně řazené po jednotlivých subjektech, kde je jedinečným identifikátorem e-mail. Data modulu Kontakty budou propojené s Daty modulu Organizace prostřednictvím IČ, respektive jedinečného ID;

Tento modul musí umožňovat filtraci multikriteriálním výběrem u všech, i nově přidaných sloupců atributů s podporou exportu dat ve formátu CSV, XLSX. Součástí modulu jsou i permanentní linky na interní úložiště dat (Google Drive), kde budou uloženy doplňkové soubory k danému Kontaktu. Modul musí umožňovat uživateli s administrátorskou licencí vytvářet a přidávat další sloupce atributů do datové struktury.

1.2.1 Detailní specifikace atributů datové struktury modulu Kontakty

Modul Kontaktní osoby jednotlivých organizací inovačního ekosystému bude mít při implementaci CRM tuto datovou strukturu databáze:

- Titul před Jménem
- Jméno
- Příjmení
- Titul za Příjmením
- Pohlaví
- Funkce
- Kategorie funkce - celkem bude 5 kategorií funkcí:
 - Vedení
 - Management
 - Osoba zodpovědná za VaV
 - Běžný zaměstnanec
 - Sekretářka/kontaktní osoba
- Klíčová slova
- Osobní angažovanost
- Email (1)
- Email (2)
- Telefon (1)
- Telefon (2)
- Fax
- www na osobu
- poznámka
- IČ
- ID provozovny - jedinečné ID složené z IČ+NNNN (čtyřčísíř řazeno postupně podle data přidání do databáze), které databáze musí umět generovat automaticky a které propojí Kontakt s jeho Organizací, respektive její provozovnou.

1.2.2 Návrh vizualizační karty modulu Kontakty

Modul Kontakty bude mít vizualizační kartu dostupnou po otevření každého Kontaktu v této struktuře vybraných dat:

Osobní údaje

- Příjmení
- Jméno
- Titul před Jménem
- Titul za Příjmením

Kontaktní údaje

- Email (1)
- Email (2)
- Telefon (1)
- Telefon (2)
- Fax

Organizace (propojení na modul Organizace, z které daný Kontakt pochází)

- Ulice
- Číslo popisné/orientační
- PSČ
- Obec

Ostatní údaje

- Funkce
- Kategorie funkce
- Osobní angažovanost
- Klíčová slova
- Aktivita (propojení na modul Aktivita, které jsou s daným Kontaktem řešeny)
- Produkty (propojení na modul Produkty, kterých se daný Kontakt zúčastnil)
- Akce (propojení na modul Akce, kterých se daný Kontakt zúčastnil)
- Dotazníky (propojení na modul Dotazníky, kterých se daný Kontakt zúčastnil)

2 Modul Aktivita - evidence schůzek, telefonátů a úkolů ve vztahu k Organizacím a Kontaktům.

Součástí modulu je pohled na seznam aktivit a současně kalendářový pohled (tým Smart Akcelérátoru je užíván Google kalendář) umožňující jednodušší pohled na schůzky a aktivity v čase. CRM musí být s Google kalendářem propojeno tak, aby umožňovalo synchronizaci informací o schůzkách. Princip práce s tímto modulem by měl být maximálně jednoduchý z pohledu uživatelů, což je předmětem customizace. Součástí modulu jsou i permanentní linky na interní úložiště dat (Google Drive), kde budou uloženy doplňkové soubory k dané Aktivitě. Modul musí umožňovat uživateli s administrátorskou licencí vytvářet a přidávat další sloupce atributů do datové struktury.

2.1 Detailní specifikace atributů datové struktury modulu Aktivita

Modul aktivita musí mít při implementaci CRM obsahovat tři základní typy Aktivit a to:

Schůzka, Hovor a Úkol. Jednotlivé typy Aktivit budou mít při implementaci CRM tuto datovou strukturu databáze:

- Typ aktivita – tři typy aktivit
 - o Schůzka
 - o Hovor
 - o Úkol

- Organizace - jaké organizace se aktivita týká (pole bude povinné a propojené s modulem Organizace)
- Adresa provozovny - na jaké adrese aktivita probíhá
- Kontakt - s kým proběhlo jednání (pole bude povinné a propojené s modulem Kontakty)
- Název aktivity - (pole bude povinné)
- Datum/čas zahájení aktivity - (pole bude povinné)
- Datum/čas ukončení aktivity
- Stav - umožní jednoduché filtrování, práci a workflow:
 - o Naplánováno – každá nově vytvořená aktivita má tento stav
 - o Splněno - včetně popisu splnění aktivity
 - o Zrušeno – pokud aktivita neproběhne dle plánu
- Popis aktivity
- Neveřejný popis aktivity - bude dostupné pouze Uživatelům s rozšířenými právy
- Doplnkové soubory - propojení na Google Drive

3 Modul Produkty – CRM musí obsahovat správu Produktů (strategických intervencí) týmu Smart Akcelérátor pro vytváření a editaci informací o Produktech a evidenci samotného zájmu o ně, a to v různých fázích zájmu. Součástí modulu Produkty bude plánování, sledování a aktivní správa jednotlivých kroků ve vývoji zájmu o Produkty. Zde bude možné na úrovni konkrétních Kontaktů a Organizací evidovat úroveň zájmu o jednotlivé Produkty podle číselníku stavů reflektujícího obchodní model. Aby bylo možné evidovat úroveň zájmu Organizací a Kontaktních osob o Produkty (strategické intervence) týmu Smart Akcelérátor, musí CRM umožňovat přiřazení jednotlivých fází z číselníku stavu Produktu ke konkrétním Organizacím a Kontaktům. Nové Produkty bude moct zavést pouze Uživatel s rozšířenými právy. Tento modul musí umožňovat filtraci multikriteriálním výběrem u všech, i nově přidáných sloupců atributů s podporou exportu dat ve formátu CSV, XLSX. Součástí modulu jsou i permanentní linky na cloudové úložiště dat (Google Drive), kde budou uloženy doplňkové soubory k danému Produktu. Modul musí umožňovat uživateli s administrátorskou licencí vytvářet a přidávat další sloupce atributů do datové struktury.

3.1 Detailní specifikace atributů datové struktury modulu Produkty

Modul Produkty bude mít při implementaci CRM tuto datovou strukturu databáze:

Struktura informací o produktu

- o Název produktu
- o Popis produktu
- o Přiložení souborů s více informacemi (propojení na Google Drive)

Správa produktů bude umožňovat

- o Vytvořit nový produkt
- o Přejmenovat produkt
- o Deaktivovat produkt (smazat starý produkt nebude technicky možné)

Číselník stavů produktu

- o Krok 0 – Vývoj obsahu produktu
- o Krok 1 – Ověření produktu „Proof of Concept“ (vč. definice cílových skupin)
- o Krok 2 – Realizace („uvedení na trh“)

- o Krok 2.1 nezávazná prezentace
- o Krok 2.2 nezávazná nabídka
- o Krok 2.3 závazná nabídka
- o Krok 2.4 registrace k produktu
- o Krok 2.5 výběr/výhra produktu
- o Krok 2.6 skutečná realizace/odběr produktu
- o Krok 3 – Evaluace
- o Krok 4 – Rozhodnutí o pokračování/modifikaci produktu/zrušení

4 Modul Akce - CRM musí obsahovat správu akcí, konferencí, workshopů, inovačních platforem a dalších akcí pořádaných týmem Smart Akcelerátor pro vytváření a editaci informací o Akcích a evidenci samotného zájmu o ně v různých fázích zájmu. Součástí modulu Akce bude plánování, sledování a aktivní správa jednotlivých kroků ve vývoji zájmu o účast na Akcích. Zde bude možné na úrovni konkrétních Kontaktů a Organizací evidovat úroveň zájmu o dílčí Akce podle číselníku stavů. Aby bylo možné evidovat úroveň zájmu Organizací a Kontaktních osob o Akce týmu Smart Akcelerátor, musí CRM umožňovat přiřazení jednotlivých fází z číselníku stavu Akce ke konkrétním Organizacím a Kontaktům. Nové Akce bude moci zavést pouze Uživatel s rozšířenými právy. Tento modul musí umožňovat filtraci multikriteriálním výběrem u všech, i nově přidávaných sloupců atributů s podporou exportu dat ve formátu CSV, XLSX. Součástí modulu jsou i permanentní linky na cloudové úložiště dat (Google Drive), kde budou uloženy doplňkové soubory k dané Akci. Modul musí umožňovat uživateli s administrátorskou licencí vytvářet a přidávat další sloupce atributů do datové struktury.

4.1 Detailní specifikace atributů datové struktury modulu Akce

Modul Akce bude mít při implementaci CRM tuto datovou strukturu databáze:

Struktura informací o Akci

- o Název akce
- o Popis akce
- o Přiložení souborů s více informacemi (propojení na Google Drive)

Správa Akcí bude umožňovat

- o Vytvořit novou akci
- o Přejmenovat akci
- o Deaktivovat akci (smazat starou akci nebude technicky možné)

Číselník stavů akcí

- o Krok 0 – Zájem o akci ze strany klienta
- o Krok 1 – Odeslání pozvánky na akci
- o Krok 2 – Registrace na akci
- o Krok 3 – Účast na akci
- o Krok 4 – Feedback k akci

5 Modul Dotazníky – tento modul bude zabezpečovat propojení dotazníkových šetření (pořizovaných prostřednictvím LimeSurvey) s daty v Datové evidenčním modulu (Kontakty a Organizace). Samotná aktivní dotazníková agenda je řešena v externím systému LimeSurvey. CRM systém musí umožňovat propojení modulů Kontakty a Organizace s konkrétními

dotazníky (odpovědi) v rámci dotazníkových šetření v systému LimeSurvey. Tzn. u každé organizace či osoby se budou zobrazovat pouze ta dotazníková šetření, na které daná organizace/osoba odpověděla s odkazem na odpovědi do LimeSurvey.

6 Reportingový modul – přístup k reportům ve vztahu k firmám a aktivitám pro efektivnější reporting aktivit projektu Smart Akcelérátor. Ve vztahu k aktivitám týmu Smart Akcelérátor musí modul umožňovat reporting těchto dat za organizace a osoby:

- Počet organizací a počet interakcí s těmito organizacemi
- Počet produktů a míra zájmu v jednotlivých fázích obchodního procesu ze strany Organizací podle číselníku stavů produktu
- Počet akcí a míra zájmu v jednotlivých fázích akce podle číselníku stavů akcí
- Počet účastníků na jednotlivých akcích
- Počet dotazníkových šetření a počet vyplněných dotazníků

Tento modul musí umožňovat filtraci multikriteriálním výběrem u všech, i nově přidávaných sloupců atributů s podporou exportu dat ve formátu CSV, XLSX.

7 Aplikace pro mobilní zařízení – umožňující plnohodnotnou práci s daty z terénu z chytrého telefonu či tabletu s operačním systémem Android v režimu on-line. Zvolená mobilní či webová aplikace pro chytré telefony a tablety s OS Android musí umožňovat:

- Editaci záznamů
- Vkládání nových informací o schůzkách, hovorech a aktivitách
- Přidat fotodokumentaci

Zadané atributy datové struktury z jednotlivých modulů se mohou v průběhu implementace CRM drobně lišit na základě zpřesnění či aktualizace hodnot, o kterých vypovídají, či prodání, odebrání, či rozdělení atributů podle technických možností CRM systému. Tyto úpravy však nepřekročí více než 5 % celkového počtu atributů datové struktury.

Úrovně přístupu k datům

CRM systém bude mít nastavené 3 úrovně přístupových práv:

- a) **Základní uživatel - 9 licencí** – bude mít přístup ke všem standardním datům
- b) **Uživatel s rozšířenými právy - 5 licencí** – bude mít přístup k jednotlivým polím s úrovní VYHRAZENÉ a možnost udělit oprávnění k exportu dat čítající 500 kontaktů a více. Bude moci přidávat nové produkty, Aktivity, Akce a Dotazníky podle specifikace uvedené v jednotlivých modulech.
- c) **Administrátor - 2 licence** – specifický typ uživatele s neomezenými právy administrace a nastavení atributů. Tato licence musí umožnit pověřenému pracovníkovi SIC přístup ke cloudovému řešení CRM s možností správy dat týmu Smart Akcelérátor a dohledu nad systémem tak, aby mohl kdykoli data týmu Smart Akcelérátor stáhnout a zálohovat.

V rámci customizace musí CRM systém umět přidat atribut VYHRAZENÉ konkrétním datům v jakékoli úrovni datové struktury, nikoliv obecně pouze sekcím. To, jaká pole budou mít atribut VYHRAZENÉ,

určí vedení projektu Smart Akcelérátor (například data v modulu dotazník přístupná pouze pro uživatele s rozšířenými právy). Tento atribut bude možné měnit v průběhu projektu.

Datová pole s atributem VYHRAZENÉ se budou zobrazovat v rámci stejných stránek jako běžně dostupné informace, ale pouze Uživatelům s rozšířenými právy nebo osobě, která tento atribut zadala. Administrátorský modul umožní přiřazení atributu VYHRAZENÉ až na úrovni konkrétních polí.

CRM musí umožňovat zobrazení kompletní historie změn všech záznamů pro všechny typy práce – insert, edit, erase, export pro snadné dohledání, kdo provedl změny.

Zvláštní případ potřebné customizace je export záznamů, kde Zadavatel požaduje, aby byl pro úroveň Základní uživatel možný export dat z Datově evidenční části (modulů Organizace a Kontakty) pouze 500 kontaktů za měsíc. Pokud by uživatel s právem Základní úroveň požadoval export více jak 500 kontaktů, musí to schválit. Uživatel s rozšířenými právy.

Zabezpečení CRM

Systém musí běžet na HTTPS, resp. využívat SSL certifikátů na serverové straně. Standardní bezpečnostní politika musí umožňovat i pravidelné změny hesla. V případě opětovného zadání hesla špatně dojde k zablokování. Systém musí standardně umožňovat logování IP adres, ze kterých dochází k přístupům. Součástí přístupů přes jméno a heslo jsou i větší požadavky na heslo – délka hesla, kombinace čísel a písmen. Aplikace využívá autentizační služby Google pro jednotné přihlašování uživatelů.

Požadavky na SLA (service-level agreement)

S ohledem na typové použití CRM systému musí uchazeč doložit SLA (service-level agreement) minimálně s těmito parametry:

- Dostupnost alespoň 99,9% každý pracovní den v době od 6:00 do 20:00 hod. (za nedostupnost se považuje výpadek delší než 4 minuty) v cloudu poskytovatele CRM,
- Kategorizace chyb a reakční doby (reakční doba je čas, ve kterém poskytovatel CRM systému na vzniklou chybu zareaguje a začne ji aktivně řešit, nikoliv jako doba na vyřešení),
 - o Chyba A – nefunkčnost celého systému nebo klíčového procesu: 12 pracovních hodin (taková chyba neumožňuje práci se systémem nebo s hlavní částí),
 - o Chyba B – nefunkčnost části systému nebo procesu, kterou lze obejít změnou postupu: 24 pracovních hodin (taková chyba umožňuje práci se systémem, ale komplikuje ji),
 - o Chyba C – kosmetická chyba: 5 pracovních dnů (taková chyba umožňuje práci se systémem, ale poškozuje ho vizuálně či drobným nedostatkem),
- Penalizace – minimálně 5% úroveň slevy z měsíčního poplatku za provoz, pokud nebude provoz systému splňovat maximální stanovené časové výpadky či nebude docházet k plnění SLA. Penalizace min. 5 % se týká každého jednoho výpadku či porušení SLA.

- Hlášení chyb poskytovateli prostřednictvím profesionálního helpdesk systému, který umožňuje editovat reakční doby dle výše uvedených parametrů a současně i doby, kdy došlo k vyřešení chyb.

Za Objednatele:

V Dolních Břežanech dne 30.11.2017

Středočeské inovační centrum, spolek

Ing. Rut Bízková

ředitelka

Za Dodavatele:

V Dolních Břežanech dne 30.11.2017

MEJSTŘÍK

Allwithyou s.r.o.

Pavel Mejstřík

jednatel