**Załącznik 9.**

**Specyfikacja techniczna**

Polska Akcja Humanitarna (PAH) jest organizacją pozarządową, której celem jest niesienie pomocy humanitarnej i rozwojowej osobom poszkodowanym w wyniku klęsk żywiołowych i konfliktów zbrojnych.

**Nazwa usługi:**

Zarządzanie relacjami z klientami (CRM).

**Opis techniczny:**

Przygotowanie do wdrożenia nowego systemu CRM MS Dynamics w chmurze.

**Informacje ogólne**:

PAH korzysta obecnie ze starej wersji systemu MS Dynamics CRM, którego nie można zintegrować z wdrożonym systemem księgowo-finansowym Business Central (BC). PAH planuje wdrożenie nowego systemu CRM w chmurze, zapewniającego dostęp do nowych funkcjonalności i możliwość pełnej integracji z systemem BC. Obecna liczba aktywnych użytkowników w systemie CRM wynosi około 15 wraz z około 500 tys. rekordów klientów.

**Cel i rezultaty prac:**

Wdrożenie nowego systemu CRM powinno przebiegać w dwóch etapach:

Przedwdrożeniowa analiza potrzeb, której wynikiem powinno być stworzenie dokumentacji zawierającej opis wszystkich funkcjonalności (wraz z zasadami działania), na podstawie której zostanie przeprowadzone właściwe wdrożenie nowego systemu CRM – etap 1.

Docelowe wdrożenie systemu CRM zgodnie z dokumentacją powstałą w ramach analizy oraz migracja danych z obecnie wykorzystywanego systemu – etap 2.

W celu sprawniejszego przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej do dokumentacji przetargowej został dołączony Załącznik 1 – „CRM zakres potrzebnych funkcjonalności”, przygotowany przez PAH i zawierający listę kluczowych funkcjonalności, które powinien w pierwszej kolejności zapewniać nowy system CRM.

Proces przeniesienie do systemu niezbędnych funkcjonalności jak i migracji danych powinien być możliwy do nadzorowania przez PAH w środowisku testowym. Wykonawca wskaże niezbędne licencje potrzebne do obsługi wszystkich nowych funkcjonalności we wdrażanym systemie CRM oraz pomoże w ich zakupie.

**Zakres usług i metodologia:**

* Zakres usługi obejmuje analizę przedwdrożeniową, migrację danych oraz ostateczne wdrożenie nowego programu CRM.
* Funkcjonalności określone w pliku „ CRM zakres potrzebnych funkcjonalności” uszczegółowione przez wykonawcę w trakcie analizy przedwdrożeniowej powinny stanowić główny zakres prac przy wdrożeniu nowego systemu.
* Wdrożenie systemu powinno opierać się wyłącznie na narzędziach środowiska Microsoft, w tym CRM Dynamics, Power BI, CRM Sales itp. Rozwiązania z innego środowiska nie będą brane pod uwagę.
* Ze względu na różnorodność rozwiązań zapewniających osiągnięcie oczekiwanego rezultatu PAH pozostawia w gestii wykonawcy decyzję o wyborze narzędzi środowiska Microsoft umożliwiających uzyskanie określonych funkcjonalności. PAH przedstawił listę narzędzi, które według jego najlepszej wiedzy mogą być wykorzystane do realizacji poszczególnych funkcjonalności, a swoje propozycje zawarł w kolumnie C „preferowany kierunek rozwoju oprogramowania i zapewnienia funkcjonalności” Załącznika 1. Sugerowany kierunek rozwoju oprogramowania jest opcjonalny i nie musi zostać wykorzystany przez wykonawcę. Wykonawca może zdecydować się na stworzenie autorskich algorytmów (rozwiązań niestandardowych), pod warunkiem, że będą one odptymalne pod względem wydajności i kosztów.
* Ponadto w kolumnie D zakres działań został podzielony na 3 priorytety:
  + Priorytet 1 określa zakres prac stanowiących podstawowe i kluczowe funkcjonalności dla poprawnego działania systemu i powinien zapewnić możliwość pracy produkcyjnej w systemie.
  + Priorytet 2 określa zakres prac i funkcjonalności istotnych dla prawidłowego działania systemu, których brak nie uniemożliwia jednak codziennej pracy w środowisku produkcyjnym.
  + Priorytet 3 to pozostałe funkcjonalności określone jako „pożądane” – są to funkcjonalności, które nie są niezbędne do codziennej pracy z systemem, ale ułatwiają w nim pracę i zwiększają wydajność użytkowników.

**Obowiązki oferenta:**

* Udział i wsparcie merytoryczne w dostosowaniu funkcjonalności systemu CRM do potrzeb PAH podczas analizy przedwdrożeniowej.
* Wsparcie merytoryczne dotyczące kierunku rozwoju systemu CRM.
* Migracja danych do nowego systemu.
* Prowadzenie prac programistycznych zgodnie z założeniami, jakie ma spełniać nowy system.
* Testowanie i naprawianie błędów systemowych, które wystąpiły podczas wdrażania.
* Określenie i przedstawienie licencji niezbędnych do wdrożenia nowego systemu ze wszystkimi niezbędnymi funkcjonalnościami.
* Przygotowanie środowiska testowego systemu.
* Pomoc techniczna podczas korzystaniu z systemu oraz szkolenia.
* Stworzenie dokumentacji wraz z zakresem prac wdrożeniowych w porozumieniu z PAH.

**Obowiązki PAH:**

* Udział i wsparcie merytoryczne w określeniu potrzeb PAH podczas analizy przedwdrożeniowej.
* Udział i zaangażowanie w proces tworzenia dokumentacji opisującej rodzaj i sposób działania funkcjonalności, które mają zostać zaimplementowane w nowym systemie CRM.
* Weryfikacja dokumentacji stworzonej po przeprowadzeniu analizy przedwdrożeniowej.
* Przygotowanie plików niezbędnych do migracji danych zgodnie z określonym formatem.
* Testowanie systemu po migracji danych.
* Testowanie systemu po wdrożeniu kolejnych funkcjonalności.
* Zgłaszanie na bieżąco wykrytych problemów z funkcjonowaniem systemu.

Nazwa i pieczęć spółki \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Imię i nazwisko przedstawiciela: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Stanowisko w spółce: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Miejscowość, data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Podpis\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_