

# **Zadávací dokumentace**

pro výběrové řízení

Zakázka

**„Zavedení CRM systému pro MEGA a.s.“**

Zadavatel:

**MEGA a.s.**  
Drahobejlova 1452/54  
190 00 Praha 9

# ZADÁVACÍ DOKUMENTACE PRO VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ

## 1. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název zakázky:	„Zavedení CRM systému pro MEGA a.s.“
Zadavatel:	MEGA a.s.
Adresa sídla:	Drahobejlova 1452/54, 190 00 Praha 9
Korespondenční adresa:	Pod Vinicí 87, 471 27 Stráž pod Ralskem
IČ:	44567146
Statutární zástupce:	Ing. Luboš Novák, CSc., generální ředitel a jediný člen představenstva
Kontaktní osoba 1:	Ing. Libor Nejedlý, obchodní ředitel
Telefon:	+420 487 888 140
Fax:	+420 487 888 302
e-mail:	<a href="mailto:libor.nejedly@mega.cz">libor.nejedly@mega.cz</a>
Kontaktní osoba 2:	Ing. Pavel Novák, manager projektu
Telefon:	+420 724 513 718
E-mail:	<a href="mailto:pavel.novak@mega.cz">pavel.novak@mega.cz</a>
Termín uveřejnění:	<b>11.10.2010</b>
Termín pro podání nabídky:	<b>18.10.2010 do 15:00 hodin</b>
Způsob podání nabídky:	ve formě pdf e-mailem na kontaktní elektronické adresy (s potvrzeným doručením), doručení osobně nebo poštou na korespondenční adresu zadavatele

## 2. VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

### 2.1 Charakteristika zadavatele

MEGA a.s. je společnost poskytující technologie komplexní služby v oblastech čištění vod, povrchových úprav, materiálů a ekologie. Je významným světovým dodavatelem elektro-membránových procesů pro různé průmyslové aplikace.

### 2.2 Předmět zakázky

Předmětem zakázky se pro účely soutěže rozumí realizace dodávky CRM systému (systému pro řízení vztahů se zákazníky) za účelem zvýšení efektivity globální obchodní činnosti firmy.

### Přesná charakteristika zakázky

CRM systém musí být plně integrovaným řešením propojujícím nejen pracovníky firmy, ale i firmu s klienty, dodavateli a partnery prostřednictvím internetu.

Jako nezbytnou funkcionalitu požaduje zadavatel kompletní řešení následujících oblastí (modulů):

- provázanost s ERP ESO9 intranet - objednávky, smlouvy, faktury, společná databáze zákazníků, atd.,
- provázanost s Exchangem serverem/Outlookem - kalendáře schůzek, e-maily, úkoly ve vazbě na klienta, atd.,
- modul prodeje - přístup ke všem relevantním informacím o obchodním případu, sledování kontaktů, plánovaných a vynaložených nákladů, předpovědi objemu prodeje, vyhodnocování účastníků obchodního procesu, přístup k základně informací přes web (ceny, katalogy, atd.), vytváření nabídky v místě prodeje,
- modul marketingu - podpora různých komunikačních kanálů se zákazníky, plánování, sledování a vyhodnocování marketingových kampaní, správa informací o zákaznících, integrace s aplikacemi přímo souvisejícími se zákazníky,
- optimalizace obchodních procesů - vyhodnocování efektivity prodejních procesů, měření efektu CRM systému
- správa dokumentů - poptávky, nabídky, objednávky, smlouvy, ceníky, reporty od distributorů, atd.,
- možnost úpravy reportů,
- mobilní klienti - možnost práce v off-line režimu, přístup přes VPN,
- nastavitelnost přístupových práv a schvalovacích procesů,
- možnost pracovat v jazykovém prostředí CZ + minimálně AJ, RJ výhodou (z důvodu plánovaného přístupu smluvních distributorů do systému),
- počet současně pracujících uživatelů v CRM systému je 15 (požadavek na 15 licencí), z toho 2 správcovské,
  - možnost modulového nastavení licencí,
- možnost pořízení dalších licencí, popř. rozšíření o další moduly.

Technologicky musí CRM systém pracovat na následující platformě:

- MS Windows Server 2008 (64 bit),
- klienti - MS Windows XP, Vista, 7,
- MS SQL Server 2008 (64 bit).

Základním požadavkem na pořízení CRM systému je podmínka, že se bude jednat o nákup licence, nikoliv pronájem licencí. Samozřejmě jsou údržba a aktualizace programu.

Předpokládané datum zahájení realizace projektu: **15.11.2010**

Předpokládané datum ukončení realizace projektu: **31.1.2011**

### 3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je objekt provozovny MEGA a.s., Pod Vinicí 87, 471 27 Stráž pod Ralskem.

### 4. ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY

#### 4.1 Nabídková cena

**Nabídková cena bude uvedena v českých korunách a v následující struktuře:**

- a) nabídková cena bez DPH
- b) DPH
- c) nabídková cena s DPH

**Nabídková cena bude zpracována touto formou:**

- a) cena za CRM systém - licence,
- b) cena 1 ročního udržovacího poplatku (údržba a aktualizace),
- c) cena za implementaci CRM systému,
- d) cena za základní zaškolení uživatelů,
- e) ostatní náklady - případné další náklady vzniklé v souvislosti s implementací (ubytování aj.).

Nabídková cena je stanovena jako **nejvýše přípustná**. Není-li uchazeč registrovaným plátcem DPH, uvede tuto skutečnost do poznámky k nabídkové ceně.

**Nabídková cena musí obsahovat všechny náklady**, které zhotovitel – vybraný uchazeč bude mít s realizací předmětu zakázky spojeny.

**Uchazeči v nabídce uvedou rozpis ročních provozních nákladů**, zejména tzv. ročního udržovacího poplatku (údržba a aktualizace CRM systému) po dobu 5 let.

**Uchazeči předloží harmonogram dodávky a implementace** zohledňující dodací požadavky zadavatele.

**Uchazeči v nabídce uvedou podmínky poskytování servisu**, neboť tyto budou předmětem hodnocení.

### 5. HODNOCENÍ NABÍDEK

Nabídky budou hodnoceny podle ekonomické výhodnosti. Při hodnocení budou brána v úvahu následující kritéria - cena kompletní dodávky v Kč (váha 40%), požadovaná funkčnost, komplexnost a technické řešení (váha 40%), roční náklady na údržbu a aktualizaci (10%) a servisní a záruční podmínky (10%).

V prvním kole budou **do 22.10.2010 vybráni 2-3 uchazeči**, kteří budou pozváni k prezentaci svých řešení.

**Prezentace** budou probíhat v termínech od 1. do 3.11.2010. Její součástí je i **předložení návrhu kupní smlouvy**.

Vítěz výběrového řízení bude oznámen **5.11.2010**.

V termínu 8.11. - 14.11. proběhne definitivní uzavření smluvního vztahu. Vlastní realizace projektu začne 15.11.2010.