**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

Софтуерна система за управление на отношенията с клиенти (CRM)

1. **ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА**

Предметът на поръчката е **„Внедряване на CRM”**

1. **ОБХВАТ НА ДОСТАВКАТА**

Лийн Диджитал Солюшънс ЕООД (ЛДС) е бенефициент по договор за безвъзмездна финансова помощ „Embedded Blended Leadership Environment“ („Проекта“) финансиран от Следващо поколение ЕС чрез План за възстановяване и устойчивост“

В рамките на Проекта следва да се достави и внедри софтуерна система за управление на отношенията с клиенти (CRM).

1. **МИНИМАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СОФТУЕРНАТА СИСТЕМА**

**3.1. Минимални изисквания към основните функционалности**

Предложената софтуерна система следва да разполага най-малко със следните функционалности:

* Да поддържа „Контакти“ и „Компании“ като отделни обекти с възможност за създаване и поддръжка на връзка между тях (като добавяне на нов Контакт към Компания)
* Да разполага с възможност през обект „Компания“ да се проследява цялата история на взаимодействие с различни контакти от компаниите в списъка, както и всички сделки с компанията.
* Поддържане на номенклатура от предлагани от фирмата продукти. Възможност за обновяване на номенклатурата в реално време без нужда от програмист, като възможност за промяна на описанията на продукти, добавяне на нови, изтриване на съществуващи
* Функционалност за „Сделки“, които да могат да се свързват, както към контакт, така и към компания. Следва да има възможност за водене на бележки, създаване и назначаване на задачи по сделката на член/ове на екипа, директна комуникация по имейл през системата, създаване на напомняне (reminder) за предстоящи задачи
* Следва да разполага с възможност за създаване и изпращане на оферта през CRM, за проследяване на клиентската активност по дадена оферта с цел подпомагане на търговския процес.
* Динамичен модул за справки и анализи – възможност за преглед на справки и анализи за периоди и набор от критерии, като активности, сделки, компании, контакти, продукти
* Следва да разполага с възможност за създаване на различни форми, които да могат да се вграждат по различни страници, с цел привличане на клиенти – под формата на статии, рекламни и информационни материали и други подобни – например унифицирано съобщение при преминаване на следващ етап в процеса на продажба, съобщение за нов продукт или функционалност и др.
* Системата трябва да може да се интегрира с Microsoft365 на ниво имейл комуникация и календари.
* Следва да разполага с възможност за проследяване на всички имейли в CRM, независимо през кой клиент са били пратени.
* Системата трябва да позволява интеграция с MailChimp, вкл. с функционалността за изпращане на newsletters.
* Системата трябва да поддържа гъвкави workflow процеси свързани с изпращане на автоматични персонализирани съобщения на база на предварително зададени събития (т.нар. маркетингови фунии).
* Системата следва да разполага с удобен и интуитивен интерфейс, което се удостоверява от Възложителя след тестово ползване на софтуера за период от не повече от 1 месец, което е основание за междинно плащане

**3.2. Минимални системни изисквания**

* Инсталация на собствен сървър на клиента
* PHP версия >= 8.1 (или еквивалент)
* MySQL версия >=5.7 (или еквивалент)
* Разработен е на PHP и Vue.js (или еквивалент)

**3.3. Други минимални изисквания към доставката на софтуерната система**

* Безплатни ъпдейти на версиите.
* Цената на софтуерната система не може да се променя спрямо броя потребители или срока за ползване
* Доставката задължително включва мигриране на съществуващите данни на компании и контакти от HubSpot CRM във внедрявания CRM.

1. **ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ**

* Всички компоненти и системи следва да са обект на гаранционно обслужване, придружени със съответните удостоверяващи документи.
* Задължително е гаранционното обслужване да включва обслужване на място и да е с гаранционен срок не по-кратък от 24 месеца считано от датата на подписване на финалния приемо-предавателен протокол след доставка, изпитване и въвеждане в експлоатация.
* Времето за реакция и диагностика на възникнали проблеми и/или дефекти след подаден сигнал от представител на Лийн Диджитал Солюшънс е до 2 часа онлайн и 1 работен ден на място в рамките на гаранционния срок.

1. **ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИНТЕЛЕКТУАЛНАТА СОБСТВЕНОСТ**

Авторските права върху системата, инсталирана на собствено оборудване на Възложителя ведно с целия изходен код (source code), следва да бъдат изцяло прехвърлени на Лийн Диджитал Солюшънс ЕООД.

1. **УСЛОВИЯ ЗА ДОСТАВКА, ИНАСТАЛАЦИЯ И ПЪРВОНАЧАЛНО ИЗПИТВАНЕ**

* Доставката и инсталацията на системата трябва да се извършат в рамките на 2 месеца след сключване на договор.
* Доставчикът следва да инсталира софтуерната система на оборудване, посочено от Възложителя
* Доставчикът следва да проведе първоначално изпитване в продължение на 7 работни дни и да предаде протокол с получените резултати (в рамките на общия срок за изпълнение).
* Доставчикът трябва да предостави потребителско ръководство или техническа спецификация на софтуерната платформа на електронен или хартиен носител, на български или на английски език.
* Доставчикът следва да проведе най-малко еднодневно обучение (в рамките на общия срок за изпълнение) за работа със системата на експерти, определени от Възложителя.