**Specifikace předmětu plnění**

**na zakázku s názvem:**

**„Zvýšení digitální úrovně ve společnosti SOPACK s.r.o.“**

**Dodavatel poskytne služby dle dále uvedených minimálních požadavků:**

**Cíl projektu - Interní ERP / CRM**

Projekt má za cíl vytvořit interní systém kloubící schopnosti ERP a CRM, podporující konkrétní existující procesy a ty automatizovat do technicky maximální možné míry. Systematizace každodenních procesů a použití automatizovatelných nástrojů umožní podstatně rychlejší a efektivnější správu firmy.

Využití robotizace a umělé inteligence umožní automatizovat procesy jinak vyžadující lidskou kapacitu, a současně sníži jejich chybovost. Centralizace a integrace dat umožní extrakci relevantních dat a vyšší kontext pro lidské role a kvalitnější informovaná rozhodnutí.

Od interního systému se očekává:

● integrace / centralizace / systematizace všech agend

● automatické zpracování: ○ nabídky / poptávky (včetně robotické komunikace s odběratelem)

● objednávky (robotická předpříprava pro potvrzení administrátorem)

● objednání od dodavatele

● objednání / sledování doprav

● skladové hospodářství

● informování klienta o stavu

● post-expediční úkony

● usnadnění administrátorských procesů: ○ naskladnění

● expedice

● objednání

● kontrola procesů

● účetnictví, byrokracie

● zabezpečení systému (správa rolí, přístup pouze z privátní sítě)

● snadná rozšiřitelnost systému do budoucna

● vysoká škálovatelnost co do objemu, počtu produktů / uživatelů / apod.

● zmapování a zdokumentování všech klíčových procesů

Díky **Internímu systému bude možné z dlouhodobého hlediska vyřídit řádově více objednávek**, včetně procesně složitějších.

**Obchodní cíle**

● Nahradit současná základní softwarová řešení a umožnit tak zaměřit se na optimalizaci a automatizaci **specifických firemních procesů**.

● Efektivizace **práce s lidskými zdroji** při zpracování objednávek a zajišťování logistických operací.

● Lepší vyhodnocování **výkonnosti** a **identifikace rizik** a problematických faktorů.

● Významná **úspora času a lidských zdrojů**, které momentálně firma využívá na převážně manuální zpracování činností popsaných v jednotlivých modulech

● Snížená chybovost, menší riziko vzniku finančních nebo legálních škod.

**Technické cíle**

● Systém bude **zahrnovat moduly** pro přehled a správu objednávek, včetně materiálových požadavků, kalkulací cen a tvorby cenových nabídek (popis modulů viz níže).

● Zahrnuje také evidenci skladových zásob, souvisejících dokladů, produktů, kontaktů a dodavatelů, správu uživatelů, apod.

● Součástí je také **integrace s externími systémy** a základním využívaným softwarem (např. ČSOB, AI chat robot) pro automatizaci zpracování objednávek a souvisejících plateb

● Možnost **exportu dokumentů**, jako jsou cenové nabídky, pracovní záznamy a statistiky.

**Moduly**

Základní popis jednotlivých oblastí a modulů, které budou součástí systému.

**1. Obecné úkony**

a. **Nasazení** - Zahrnuje vytvoření repozitářů, databáze, inicializaci CI / CD procesů, a nastavení vývojového, a produkčního prostředí pro efektivní správu softwaru a automatizované procesy nasazení.

b. **Konfigurace** - Obsahuje konfiguraci služeb třetích stran, jako je Postmark a ČSOB API, což zahrnuje nastavení propojení a integraci těchto služeb s interním systémem.

**2. Modul Kontakty**

a. **Vytvoření / úprava / smazání kontaktu** - nezbytné operace pro funkční evidenci.

b. **Kategorizace kontaktů** - zařazení dodavatele či dopravce do určitých funkčních skupin, se kterými se pak pracuje specificky.

c. **Označení rizikového klienta** - na základě toho se mění následující procesy, aby bylo minimalizováno riziko nezaplacení.

d. **Import kontaktů z webu / e-mailu** - automatické vytvoření kontaktu z kontaktního formuláře Wordpress webu. Podobně řešeno vytvoření kontaktů z příchozích e-mailů splňujících kritéria.

e. **Interní poznámky** - možné jak hlasem (transkripce na text), tak přímo textově. Informace pro dalšího administrátora ohledně domluvy s klientem, důvodu kontaktování, apod.

f. **Historie** - vazba na kontextuální řetěz nabídka ->objednávka ->skladové operace

g. **Poptávané typy produktů** - označení zájmu klienta pro další komunikaci.

**3. Modul Objednávky (příchozí)**

a. **Vytvoření / úprava / smazání objednávky** - vytvoření jak manuální, tak na základě předchozí nabídky (pokud existuje). Manuální editace a mazání.

b. **Stav objednávky** - specifické stavy dle typu objednaného materiálu, ovlivňující procesy zpracování, doobjednání a expedice.

c. **Kontrola úhrady** - automatická aktualizace stavu úhrady na základě přijatých plateb z banky, párování s objednávkou.

d. **Proforma faktura** - automatické vystavení pro rizikové klienty, pozměňuje proces kontroly úhrady.

**4. Modul Objednávky (odchozí)**

a. **Vytvoření / úprava / smazání objednávky -** automatická předpříprava objednávky na základě stavu skladu a ceníku (produkty / množství / cena), spárování s kontaktem.

b. **Sledovací číslo** - automatické dotázání dodavatele na trackingové číslo, extrakce odpovědi, uložení do systému.

c. **Detekce nízké stavu skladu** - vybídnutí / automatizace objednání od dodavatele (PDF e-mailem).

**5. Modul Nabídky (odchozí)**

a. **Vytvoření / úprava / smazání nabídky** - manuální vytvoření (produkty / množství / cena), spárování s kontaktem.

b. **Stav nabídky** - aktuální stav, datum posledního kontaktu pro další personalizovanou komunikaci

**6. Modul E-maily**

a. **Příjem e-mailů** - strojové čtení @sopack.cz e-mailů pro další automatické zpracování.

b. **Odesílání transakčních e-mailů** - strojové odeslání ~~přes službu Postmark~~.

c. **Detekce příchozí objednávky** - strojové rozpoznání e-mailu jako objednávky

d. **Extrakce objednávky** - strojové získání informací z textu e-mailu a PDF - co přesně je objednáváno v jakém množství, kam a na kdy.

e. **Reakce na nevalidní objednávku** - je-li objednávka v něčem nedostatečná, zašle se specificky návodná robotická odpověď

f. **Systémové transakční e-maily** - automaticky odesílané e-maily jako potvrzení objednávky, blížící se datum odeslání, apod.

g. **E-mailové šablony, triggery** - evidence a možnost editace systémových e-mailů

**7. Modul Příjemky**

a. **Vytvoření / úprava / smazání příjemky** - spárování s objednávkou, množství produktů

b. **Aktualizace stavu skladu** - navýšení položek dle toho co bylo reálně naskladněno

c. **Příjemka přes QR kód** - sejmutí kódu předpřipraví příjemku skladníkovi k manuální kontrole a odeslání, dořešení chybějících / přebývajících kusů

d. **Porovnání dodáku s příjemkou** - upozornění na nesrovnalosti

**8. Modul Dodací listy (příchozí)**

a. **Vytvoření / úprava / smazání DL** - základní ruční manipulace.

b. **Přečtení DL** - vyfocení DL / extrakce z e-mailu (PDF), extrakce kusů a množství

c. **Porovnání DL s objednávkou** - upozornění na nesrovnalosti

**9. Modul Dodací listy (odchozí)**

a. **Vytvoření / úprava / smazání DL** - základní ruční manipulace.

b. **Strojové vytvoření DL** - v návaznosti na objednávku.

c. **Kontrola při expedici** - sejmutí QR skladníkem - výpis věcí k odeslání.

**10. Modul Produkty**

a. **Vytvoření / úprava / smazání produktu** - základní ruční manipulace.

b. **Atributy produktu** - početné informace o každém konkrétním produktu.

c. **Neobjednatelné produkty** - označení produktu, které nelze automaticky objednat, a musí být objednány ručně.

d. **Hlavní produkty** - označení automaticky objednatelných produktů.

e. **Typy produktů** - evidence typů produktů, nutná vazba pro produkty ovlivňující procesy

**11. Modul Sklad**

a. **Aktuální stavy** - spolehlivá informace o počtu kusů skladem pro každý produkt.

b. **Podpora více skladů** - libovolný počet skladů (aktuálně 2).

c. **Evidence naložených palet** - informace o skupině produktů na paletě.

**12. Modul Uživatelé**

a. **Vytvoření / úprava / smazání uživatele** - základní ruční manipulace.

b. **Uživatelské role** - základní role admin / skladník / obchodník, nastavení příslušných práv

c. **Autentizace účtů** - e-mailem a heslem, možnost změny e-mailu / hesla uživatelem.

d. **Zabezpečení přes VPN** - pro přihlášení do systému bude vyžadováno přihlášení z vnitřní sítě nebo VPN tunelu nebo z povolené externí IP.

**13. Modul Finance**

a. **Vytvoření / úprava / smazání faktury**- základní ruční manipulace.

b. **Automatická fakturace** - na základě objednávky

c. **Informace o objednávce** - obchodní data o objednávce, výpočet nákladů / výnosů / zisku, stav platby výrobě / dopravě

d. **Interní report** - agregované finanční informace z objednávek - náklady / výnosy / zisk firmy.

e. **Report prodejů** - nákupní ceny, finanční plán prodejů

**14. Modul Notifikace**

a. **Notifikační centrum** - globálně využitelná funkcionalita pro upozornění administrátora na událost vyžadující jeho pozornost - např. selhání automatického procesu, nutnost manuální kontroly, platby po splatnosti, apod.

**15. Externí napojení\***

a. **Schenker** - objednání dopravy, získání tracking čísla

b. **PPL** - objednání dopravy, získání tracking čísla

c. **ChatGPT** - automatické odpovědi e-mailem, chatbot, extrakce informací z textů a souborů.

d. **ČSOB** - ověření přijaté platby.

\*zadavatel uvádí obchodní názvy z důvodu popisu současného provozu, respektive třetích stran, se kterými musí požadované plnění zajistit plnou kompatibilitu.

### -- **Obecné technické a kvalitativní požadavky**

**1. UI/UX požadavky**

* **100% responzivita:** Administrační rozhraní musí být plně responzivní a použitelné na PC, tabletu i mobilním zařízení.
* **Uživatelská přívětivost:** Důraz na rychlou obsluhu (UX zásady, latence uživatelských akcí < 500 ms pro 95 % běžných úkonů).

**2. Dokumentace**

Dodavatel je povinen dodat následující dokumentaci v českém jazyce:

* **Procesní dokumentace** – popis klíčových firemních procesů ve formě BPMN/UML diagramů.
* **Uživatelské manuály** – příručky pro běžné uživatele systému.
* **Administrátorská dokumentace** – návody pro správu systému.
* **Technická dokumentace** – architektura systému, použité technologie, datové modely a API rozhraní.
* **Provozní dokumentace** – popis záloh, obnova dat, provozní scénáře.

**3. Procesní integrace (end-to-end flow)**

* Dodavatel je povinen zajistit plnou návaznost mezi procesy: **poptávka → nabídka → objednávka → proforma faktura → faktura → skladové pohyby**.
* Všechny kroky musí být sledovatelné a dohledatelné přímo v systému, bez nutnosti použití externích nástrojů.

**4. Náklady na provoz**

* Dodavatel musí v nabídce uvést **celkové náklady na vlastnictví (TCO)** zahrnující hardware, licence, cloudové služby a integrace.
* Zadavatel preferuje řešení s minimem externích SaaS služeb a zakazuje outsourcování klíčových agend (např. CRM) na třetí systémy.

**5. Automatizace s lidským dohledem**

* Automatizované a AI funkce musí fungovat v režimu **„dvoukrokového procesu“**:
  1. AI/automatizace připraví návrh (předvyplnění dat, návrh odpovědi, generace dokumentu).
  2. Uživatel návrh zkontroluje a potvrdí/opravu provede manuálně.
* Dodavatel musí v nabídce popsat mechanismy kontroly kvality a možnost lidské korekce.

**6. Technické standardy**

* Povinné prostředí: **vývojové, testovací a produkční**.
* Povinná implementace **CI/CD pipeline** pro nasazování a aktualizace.
* **Test coverage**: minimálně 60 % jednotkových testů, u klíčových modulů min. 80 %.
* Preferována **jednotná codebase v JavaScriptu** (Node.js pro backend, React/Vue pro frontend). Jiný návrh je přípustný pouze s odůvodněním technických výhod.

Já (my), níže podepsaný(í)      , čestně prohlašuji(eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé a že dodavatel       v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce poskytne služby přesně dle specifikace předmětu plnění a podmínek uvedených ve své nabídce, a to v rozsahu a kvalitě odpovídající požadavkům zadavatele stanoveným v dokumentaci k veřejné zakázce „……..“.

V     dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Jméno a funkce oprávněné osoby dodavatele*

*Razítko a podpis oprávněné osoby dodavatele*