УКАЗАНИЯ КЪМ ПУБЛИЧНА ПОКАНА С ПРЕДМЕТ:
„Избор на изпълнител за предоставяне на услуги и решения в областта на ИКТ:
1. Разработване на нов онлайн магазин, отговарящ на изискванията на съвременната електронна търговия.
2. Внедряване на ERP система за цялостна оптимизация на производството, складовите процеси, финансите и управлението на поръчки.
3. Внедряване на CRM система за управление на взаимоотношенията с клиенти и насочени маркетингови стратегии.
4. Внедряване на система за бизнес анализи (BI) за базирано на данни вземане на управленски решения и проследяване на ключови показатели“

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ, ФУНКЦИОНАЛНОСТ И ВЗАИМОСВЪРЗАНОСТ

I. ОБЩО ОПИСАНИЕ И ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Предмет на поръчката е внедряване на пакет от взаимосвързани ИКТ решения за дигитална трансформация на „ДЕБОС“ ЕООД. Проектът цели преход към изцяло интегрирана работна среда, базирана на данни и изкуствен интелект.

Предпочитан модел е SaaS (Cloud-based). В случай на non-SaaS решение, е допустимо включването на прилежащ физически сървър.

Задължително използване на HTTPS криптиране (TLS 1.2 или по-нов), защита срещу SQL injection и пълно съответствие с GDPR.

Пълна функционалност и мобилен достъп през различни устройства (смартфони/таблети).

ЗАБЕЛЕЖКА: *Покриването на минималните технически и функционални характеристики е задължително условие. Оферта на кандидат, която не покрива кумулативно всички описани характеристики, ще бъде отстранена от участие поради несъответствие.*

II. МИНИМАЛНИ ТЕХНИЧЕСКИ И ФУНКЦИОНАЛНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. **Създаване на нов онлайн магазин**, със следните минимални технически характеристики/ функционалности:

• Система за управление на съдържание и продукти, която позволява организацията самостоятелно да извършва промени;
• Наличие на функционалност за продуктови филтри;
• Наличие на функционалност за свързани продукти;
• Спазване на изискванията за информационна сигурност, извършена проверка за SQL injection, използване на криптиране на HTTPS (например TLS 1. 2 или по-нов);
• Възможност за многоезичност – минимум 2 езика;
• Чат бот / Чат система за комуникация с клиенти;
• Адаптивен (responsive) дизайн, поддържащ различни размери на екраните на посетителите;
• Регистриран собствен домейн;
• Разработена интегрирана политика за поверителност на личните данни, включително политика за бисквитки в съответствие с изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите

Проект BG16RFPR001-1.012-1052, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от ДЕБОС ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и УО на МИР

лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (GDPR);
• Интегрирана система за електронни плащания (като например плащания с банкови карти и/или други);
• Имплементирани инструменти за анализ на поведението на потребителите;
• Изградено базово SEO (Search Engine Optimization) - минимум SEF URLs, Breadcrumps и мета данни за всяка страница.

Допълнителни технически характеристики/ функционалности:

1) Възможност за сегментирано извличане на данни от ERP;
2) Автоматично обновяване на продуктови данни (артикули, групи, характеристики, наличности, описания и цени);
3) Автоматично синхронизиране и обновяване на мултимедийно съдържание (продуктови снимки и клипове);
4) Автоматична синхронизация на регистриран нов потребител в CRM модула в реално време;
5) Автоматична синхронизация на нови поръчки в ERP;
2. Регистрация на производствени поръчки.

2. **Въвеждане на система за управление на ресурсите (ERP система)**, следните минимални технически характеристики/ функционалности:

• Управление на финансово-счетоводните дейности на предприятието;
• Управление на веригата за доставки;
• Управление на производствения процес / процеса на предоставяне на услугата/ите;
• Управление на продажбите;
• Управление на складовото стопанство;
• Управление на логистичните процеси;
• Системата да поддържа множество потребителски роли и множество потребители, като при въвеждането всички потребители трябва да са персонални.

Допълнителни хардуерни елементи извън минималния обхват, които могат да бъдат придобити по преценка на кандидата:
- Физически сървър, необходим за работата на системата (допустим в случай, че системата не се въвежда като SaaS (Software as a service).

Допълнителни технически характеристики / функционалности:

1. Възможност за интеграция с комуникационни канали – имейл и социални мрежи за цялостно управление на контактите
2. Наличие на автоматизация на маркетингови кампании – настройка на кампании според клиентско поведение и интереси
3. Осигурен пълен мобилен достъп с възможност за извършване на всички операции и действия в системата през мобилно устройство (телефон или таблет) от всяко място, чрез специализирано мобилно приложение или изцяло адаптивен потребителски интерфейс.
4. Възможност за анализ на данни и идентифициране на тенденции и прогнозиране на поведение

5. Възможност за автоматични известия при логистични и складови събития (забавяния в доставки, както и недостиг или пълна липса на продукти и суровини)
6. Възможност за автоматични известия при производствени отклонения (забавяния в производствения процес и отклонения от заложения график)
7. Възможност за визуализация на ключови показатели – мониторинг на общата ефективност на оборудването /OEE/, производителност, време на престой, натовареност на всяка от точките на производство и др.
8. Възможност за интеграция на допълнителни сензори и модули за проследяване на производствените процеси и окачествяване на продукцията
9. Проследимост на доставки – проследяване на транспортните средства чрез GPS и IoT
10. Възможност за извличане, анализиране и прехвърляне на данни между отделните модули и външни системи.
11. Възможност за поддръжка на неограничен брой тестови среди
12. Възможност за интеграция с B2B портали, автоматичен обмен на данни чрез API или EDI стандарти
13. Системата следва да разполага с вграден изкуствен интелект
14. Възможност за поддръжка на неограничен брой свободно дефинируеми описателни полета, характеристики и мерни единици за всеки артикул.
15. Възможност за поддръжка на неограничен брой ценови листи за всеки артикул и за всеки отделен контрагент.
16. Автоматизация на количествени изчисления – функционалност за автоматично конвертиране между различни мерни единици за артикулите в системата
17. Автоматизация на финансови операции в чужда валута – поддръжка на мултивалутност и валутни двойки с възможност за автоматично конвертиране по текущ курс.

3. **Въвеждане на система за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM система)**, следните минимални технически характеристики/ функционалности:
• Управление на информацията за клиенти, партньори и доставчици;
• Управление на каналите за взаимодействие с клиенти, партньори и доставчици;
• Управление на маркетинговите дейности на предприятието (сегментиране и генериране на нови потенциални потребители);
• Управление на следпродажбеното обслужване (гаранционно обслужване, набиране на препоръки от клиенти, управление на рекламациите);
• Аналитичен модул - анализ на поведението на потребителите и анализ на бизнес резултатите.
• Възможност за интеграция с други системи в предприятието (финансово-счетоводна система / ERP система /други налични системи, ако е приложимо).
Допълнителни хардуерни елементи извън минималния обхват, които могат да бъдат придобити по преценка на кандидата:- Физически сървър, необходим за работата на системата (допустим в случай, че системата не се въвежда като SaaS (Software as a service).

Допълнителни технически характеристики/ функционалности:

1. Възможност за интеграция с комуникационни канали – онлайн магазин, имейл, и социални мрежи за цялостно управление на контактите.
2. Наличие на автоматизация на маркетингови кампании – настройка на кампании според клиентско поведение и интереси.
3. Наличие на мобилно приложение за търговския екип – достъп до клиенти, задачи и оферти от всяко място.
4. Наличие на изкуствен интелект с възможност за анализ на данни и идентифициране на

тенденции и прогнозиране на поведение.

4. **Въвеждане на система за бизнес анализи (BI)** за базирано на данни вземане на управленски решения и проследяване на ключови показатели, следните минимални технически характеристики/ функционалности:

• Функционалност за събиране/извличане и обработка на данни;
• Анализ на продажбите;
• Анализ на поведението на клиенти, доставчици и партньори;
• Анализ на финансовите резултати;
• Функционалност за извършване на сравнителни анализи на данни;
• Възможност за интеграция с други системи в предприятието (финансово-счетоводна система / ERP система /други налични системи, ако е приложимо).

Допълнителни хардуерни елементи извън минималния обхват, които могат да бъдат придобити по преценка на кандидата:- Физически сървър, необходим за работата на системата (допустим в случай, че системата не се въвежда като SaaS (Software as a service)

Допълнителни технически характеристики/ функционалности:

1. Автоматично извличане на данни от ERP системата и CRM системата
2. Възможност за анализ на данните от тестовите среди
3. Възможност за автоматично зареждане на данни от файлови структури
4. Анализ за актуалност, честота, парични средства(монетарност) /RFM анализ/ – сегментация по честота, скорост, парична стойност
5. Анализ на отпадането на клиенти (Churn rate) – идентифициране на поведенчески модели на напускащи/неактивни клиенти
6. Възможност за профилиране на доставчици – оценка на надежност въз основа на отклонения
7. Сравнителни анализи – YoY, MoM, Forecasting, What If анализ
8. Анализ на рентабилност
9. Анализ и проследяване на ликвидност

Предлаганите ИКТ решения трябва задължително да отговарят на всички минимални технически и функционални изисквания, посочени в документацията, които се възлагат с настоящата публична покана, вкл. на описаните в Приложение 16 и в документа „Указания - технически функционалности и взаимосвързаност“ (неразделна част от настоящата документация). Несъответствието с изискванията води до отстраняване.
Допълнителните технически характеристики / функционалности не са задължителни, те са обект на допълнително оценяване съгласно публикуваната в пакета документи Методика

III. ОБОБЩЕНИЕ НА ВЗАИМОСВЪРЗАНОСТТА (ИНТЕГРАЦИЯ)

Внедряването на тези четири ИКТ решения представлява интегриран подход към дигитализацията на „ДЕБОС“ ЕООД. Взаимосвързаността се реализира чрез:

Автоматизиран поток на данни: Поръчката от Онлайн магазина моментално стартира производствена заявка в ERP и актуализира клиентския профил в CRM.

Интелигентен контрол: Изкуственият интелект в ERP и CRM захранва BI системата с данни за рентабилност, позволявайки автоматизирано управление на складовите запаси и маркетинговите разходи.

Единна екосистема: Информацията се използва в реално време, елиминирайки дублирани дейности и осигурявайки висока дигитална зрялост и устойчива конкурентоспособност.

Проект BG16RFPR001-1.012-1052, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от ДЕБОС ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и УО на МИР