

**Iepirkuma procedūras
“Klientu attiecību pārvaldības sistēmas (CRM) iegāde”
noteikumi**

2025. gads

1. Informācija par pasūtītāju:

1.1. Pasūtītājs

SIA "RST Company"

Juridiskā adrese: Matīsa iela 8, Rīga, LV-1001

Reģ.nr.: 50103336941

1.2. Pasūtītāja kontaktpersona

Liene Meldere

amats: projekta vadītājs

e-pasta adrese: liene@meldere.lv

2. Informācija par iepirkuma priekšmetu

Iepirkuma nosaukums: „**Klientu attiecību pārvaldības sistēmas (CRM) iegāde**”

2.1. Iepirkuma priekšmets ir digitāla klientu apkalpošanas platforma. Iepirkums tiek rīkots saskaņā ar Ministru kabineta 28.02.2017. noteikumiem Nr.104 „Noteikumi par iepirkuma procedūru un tās piemērošanas kārtību pasūtītāja finansētiem projektiem”.

Projekts tiks līdzfinansēts Latvijas investīciju un attīstības aģentūras administrētā Latvijas Atveseļošanas un noturības mehānisma plāna 2. komponentes "Digitālā transformācija" 2.2. reformu un investīciju virziena "Uzņēmumu digitālā transformācija un inovācijas" 2.2.1.r. "Uzņēmējdarbības digitālās transformācijas pilna cikla atbalsta izveide ar reģionālo tvērumu" 2.2.1.2.i. investīcijas "Atbalsts procesu digitalizācijai komercdarbībā".

2.2. Līguma izpildes termiņš: līdz 2026.gada 30.martam

2.3. Piedāvājuma derīguma termiņš: 2026.gada 30.martam

2.4. Piedāvājuma iesniegšanas termiņš: Pretendents iesniedz piedāvājumu līdz **2025.gada 22.septembris plkst. 16.00**

2.5. Piedāvājumu iesniegšanas vieta un kārtība:

Piedāvājums jāšūta elektroniskā veidā uz e-pasta adresi: liene@meldere.lv

3. Iepirkuma tehniskā specifikācija

3.1. Pretendents nodrošina tehnisko prasību izpildi atbilstoši šī Nolikuma Pielikuma Nr. 2. "Tehniskā specifikācija" prasībām. Piedāvājums jāiesniedz par visu Tehniskajā specifikācijā noteikto iepirkumu.

4. Citas Pretendentam izvirzītās prasības:

4.1. Pieredze un kompetences:

4.1.1. Pieredze darbā ar CRM sistēmām ne mazāk kā 3 gadi.

4.1.2. Portfelis ar vismaz trīs projektiem biznesa procesu automatizācijā, vadības un pārvaldības sistēmām, kas realizēti ar CRM;

4.1.3. Pieredze veiksmīgā CRM sistēmas integrācijā ar ārējiem pakalpojumiem un sistēmām.

4.2. Resursi un komanda:

4.2.1. Kvalificēti speciālisti ar vismaz 3 gadu pieredzi CRM un ERP sistēmu izstrādē un ieviešanā.

4.2.2. Spēja nodrošināt kvalitatīvu tehnisko atbalstu un lietotāju apmācību.

4.3. Darba process:

4.3.1. Elastīgas izstrādes metodoloģijas (agile) izmantošana.

4.3.2. Profesionāla projekta vadība, ieskaitot darbu pēc sprintiem un efektīvas komunikācijas nodrošināšanu ar pasūtītāju, kas jāpierāda intervijas laikā ar komandu.

4.3.3. Regulāru darba progresu ziņojumu sniegšana dokumentu veidā ar veikto uzdevumu sarakstu un obligātu demonstrāciju, kā tas viss darbojas speciālajā demonstrācijas vidē.

4.4. Darbu izpildes termiņi:

4.4.1. Jānorāda orientējošie darbu izpildes termiņi un skaidri apmaksas nosacījumi.

Izstrādes pakalpojumu apmaksa notiek šādi:

- Mēneša darba izmaksu novērtēšana pirms darbu sākuma
- Darba veikšana
- Veikto darbu ziņojums un demonstrācija atbilstoši plānam
- Ja visas darbu daļas ir veiksmīgi izpildītas un pieņemtas pēc demonstrācijas un pārbaudes, samaksa par paveikto darbu un pāreja uz nākamo darbu daļu.
- Ja darba gaitā radušās prasību atjauninājumi, izpildītājs veic izmaksu un termiņu pārvērtēšanu un saskaņošanu ar pasūtītāju pirms jaunas funkcionalitātes izstrādes sākuma.

4.5. Komunikācijas un sadarbības procesa prasības

4.5.1. Projekta sākums. Ievada tikšanās (Kick-off Meeting):

- Projekta mērķu, galveno prasību, termiņu un cerību apspriešana.
- Projekta plāna saskaņošana un atbildīgo personu iecelšana.

4.5.2. Dokumentācijas sagatavošana:

- Detalizētas tehniskās specifikācijas (TS) sastādīšana.
- Darba grafika un galveno projekta posmu (mēnešu sadalījumā) sagatavošana.

4.5.3. Projekta realizācijas posmi.

- Analīze un projektēšana:
- Regulāras tikšanās darba gaitas apspriešanai un iespējamām problēmām risināšanai.
- Starpposma ziņojumi par projekta stāvokli.

4.5.4. Izstrāde un ieviešana:**

- Pastāvīga komunikācija caur ziņojumapmaiņas lietotnēm un e-pastu.
- Tikšanās starpposma rezultātu demonstrācijai un atsauksmju saņemšanai.
- Visu tehniskās specifikācijas izmaiņu dokumentēšana.

4.5.5. Testēšana:

- Kopīga izstrādāto funkciju testēšana.
- Regulāri ziņojumi par testēšanas gaitu un problēmu risināšanu.

4.5.6. Projekta noslēgšana. Fināla prezentācija:

- Gatavās sistēmas prezentācija, visu funkciju demonstrācija.
- Projekta rezultātu un radušos problēmu apspriešana.

4.5.7. Veikto darbu aktu parakstīšana:

- Veikto darbu aktu un nodošanas-pieņemšanas dokumentu sagatavošana un parakstīšana.

4.5.8. Garantijas apkalpošana:

- Kļūdu un kļūdu novēršana sešu mēnešu laikā pēc projekta nodošanas, izpildītāja rēķina.

4.5.9. Atbalsts un uzturēšana

Apmācība:

- Apmācību sesiju veikšana darbiniekiem.

- Apmācību materiālu un dokumentācijas nodrošināšana.
- 4.5.10. Tehniskais atbalsts:
 - Kontaktpersonu noteikšana operatīvai problēmu risināšanai.
 - SLA noteikšana sistēmas atbalstam.
 - Regulāras tikšanās sistēmas darba novērtēšanai un izmaiņu veikšanai.
- 4.5.11. Komunikācijas veidi un kanāli
 - Elektroniskais pasts: oficiālai sarakstei, ziņojumiem un dokumentācijai.
 - Ziņojumapmaiņas lietotnes (Telegram, WhatsApp): operatīvai saziņai un aktuālo jautājumu risināšanai.
 - Videokonferences (Zoom, Microsoft Teams): regulāru tikšanos un apspriežu veikšanai.
 - Projektu vadības sistēma: uzdevumu vadībai, progresu uzraudzībai un dokumentu apmaiņai.
- 4.5.12. Tikšanos un ziņojumu biežums:
 - Katra sprinta tikšanās: aktuālo uzdevumu, problēmu un nākamās nedēļas plānu apspriešana, paveikto darbu demonstrācija.
 - Ikmēneša ziņojumi: detalizēti ziņojumi par paveiktajiem darbiem, sasniegtajiem rezultātiem un nākamā mēneša plāniem.
 - Starpposma ziņojumi: pēc nepieciešamības, lai informētu par galvenajiem sasniegumiem vai problēmām.
- 4.5.13. Atbildīgās personas un lomas
- 4.5.13.1. No pasūtītāja puses:
 - Projekta vadītājs: galvenais kontakts izpildītājam, atbild par projekta koordināciju no pasūtītāja puses.
 - Tehniskais speciālists: sniedz tehnisko informāciju un prasības, piedalās testēšanā.
 - Vadība: pieņem galvenos lēmumus un apstiprina darba rezultātus.
- 4.5.13.2. No izpildītāja puses:
 - Projekta vadītājs: galvenais kontakts pasūtītājam, atbild par visu darbu koordināciju un komunikāciju ar pasūtītāju.
 - Izstrādātāji: atbild par tehnisko uzdevumu izpildi un sistēmas ieviešanu.
 - Analītiķi: palīdz prasību veidošanā un biznesa procesa analīzē.
 - Tehniskais atbalsts: nodrošina sistēmas atbalstu pēc ieviešanas.

4.6. Soda sankcijas uzdevumu neizpildes vai termiņu neievērošanas gadījumā

- 4.6.1. Vispārīgie nosacījumi:
 - Soda sankcijas piemērojamas gadījumā, ja tiek pārkāpti līguma nosacījumi, ieskaitot darbu izpildes termiņu un pakalpojumu kvalitātes neatbilstību.
 - Soda sistēmai jābūt skaidri aprakstītai līgumā.
- 4.6.2. Pārkāpumu veidi un atbilstošie sodi:
 - Kavēšanās par 1-3 dienām: 0,5% no darbu izmaksām par katru kavējuma dienu.
 - Kavēšanās par 4-7 dienām: 1% no darbu izmaksām par katru kavējuma dienu.
 - Kavēšanās vairāk par 7 dienām: 2% no darbu izmaksām par katru kavējuma dienu un iespēja līguma izbeigšanai.
- 4.6.3. Izpildīto darbu kvalitātes neatbilstība:
 - Kritiskie defekti: novēršana 3 darba dienu laikā, par katru kavējuma dienu - 1% no darbu izmaksām.
 - Nekritiskie defekti: novēršana 7 darba dienu laikā, par katru kavējuma dienu - 0,5% no darbu izmaksām.

4.7. Tehniskā atbalsta un apmācību saistību neizpilde:

- Atbalsta nesavlaicīga sniegšana: 1% no mēneša līguma izmaksām par katru kavējuma dienu.
- Apmācību sesiju kavēšana: 2% no projekta posma izmaksām.

4.8. Soda sankciju piemērošanas kārtība:

- Soda sankcijas tiek piemērotas, pamatojoties uz pasūtītāja sagatavoto aktu.
- Izpildītājam ir jāmaksā sods 10 darba dienu laikā no paziņojuma saņemšanas.
- Gadījumā, ja sods netiek samaksāts, pasūtītājam ir tiesības ieturēt summu no nākamajiem maksājumiem.

4.8.1. Izņēmuma gadījumi:

- Soda sankcijas netiek piemērotas, ja ir bijuši force majeure apstākļi, par kuriem izpildītājs ir informējis pasūtītāju.
- Ja kavēšanās ir saistīta ar pasūtītāja nepieciešamo datu nesniegšanu, darbu izpildes termiņi var tikt pārskatīti.

5. Piedāvājuma noformējuma prasības un iesniedzamie dokumenti

5.1. Piedāvājums sastāv no šādām daļām:

5.1.1. Finanšu piedāvājums un Apliecinājums (saskaņā ar 1. pielikumā pievienoto veidlapu);

5.1.2. Apliecinājums 4.1. punkta un 4.2. punkta izpildei – klientu atsauksmes ar kontaktiem, lai var sazināties, projektu apraksti un citi apliecinājumi, kas pierāda minēto punktu izpildi;

5.2. Pretendents iesniedz piedāvājumu elektroniskā veidā, latviešu valodā.

6. Piedāvājumu vērtēšana un līguma slēgšana

6.1. Pasūtītājs izvēlas piedāvājumu ar viszemāko cenu no piedāvājumiem, kuri atbilst visām iepirkuma noteikumu prasībām. Piedāvājumi, kuri neatbilst kādai no iepirkuma noteikumu prasībām tiek izslēgti no dalības iepirkumā.

6.2. Ja izraudzītais pretendents atsakās slēgt līgumu ar pasūtītāju, pasūtītājs var pieņemt lēmumu slēgt līgumu ar pretendentu, kurš piedāvājis nākamo zemāko cenu.

(Pretendents finanšu piedāvājumu sagatavo uz Pretendenta veidlapas)

_____,
Dokumenta parakstīšanas vietas nosaukums

IEPIRKUMA
"Klientu attiecību pārvaldības sistēmas (CRM) iegāde"

FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

Pretendents _____ (turpmāk – Pretendents),

Pretendenta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

iesniedz šādu finanšu piedāvājumu iepirkumā "Klientu attiecību pārvaldības sistēmas (CRM) iegāde",
(turpmāk – Iepirkums):

Iepirkuma noteikumos paredzēto darbu līgumcena ir:

Piedāvātā cena EUR bez PVN	PVN	Piedāvātā cena EUR ar PVN
<i>Norādīt apjomu skaitļos un vārdos</i>	<i>Norādīt apjomu skaitļos un vārdos</i>	<i>Norādīt apjomu skaitļos un vārdos</i>

Apliecinu, ka piedāvājuma cena ir noteikta saskaņā ar SIA "RST Company" iepirkuma procedūras
"Klientu attiecību pārvaldības sistēmas (CRM) iegāde" noteikumu 2.pielikuma "Tehniskā specifikācija"
nosacījumiem.

Apliecinu, ka piedāvājuma derīguma termiņš ir 2026.gada 30.jūnijs.

Apliecinām, ka darba process ietver:

- Elastīgas izstrādes metodoloģijas (agile) izmantošanu.
- Profesionāla projekta vadība, ieskaitot darbu pēc sprintiem un efektīvas komunikācijas nodrošināšanu ar pasūtītāju, kas jāpierāda intervijas laikā ar komandu.
- Regulāru darba progresu ziņojumu sniegšana dokumentu veidā ar veikto uzdevumu sarakstu un obligātu demonstrāciju, kā tas viss darbojas speciālajā demonstrācijas vidē.

Pretendenta kontaktinformācija:

Pretendenta amatpersona
(vārds, uzvārds, amats)

Tehniskā specifikācija

Uzņēmums SIA "RST Comapny" ir dibināts 2010.gada 25.oktobrī un ir līderis plakano jumtu segumu ieklāšanā Latvijā. Uzņēmums piedāvā efektīvus tehniskos risinājumus plakano jumtu diagnostikai, remontam un siltināšanai. Savas darbības laikā ir izveidota ne tikai sava skārda detaļu ražotne un jumtu materiālu pārstāvniecības loģistika, bet arī veiksmīga jumtu ekspertu komanda, kas spēj sniegt ne tikai pilnu jumta diagnostiku, bet arī veikt profesionālu un ilgnoturīgu plakanā jumta seguma ieklāšanu, atjaunošanu un siltināšanu ar garantiju

Lai sistematizētu un automatizētu uzņēmuma darbu, tiek plānots ieviest Klientu attiecību pārvaldības sistēmu (CRM) organizācijas vadības sistēmu. Sistēma sastāvēs no vairākiem moduļiem, kas ļaus organizēt klientu apkalpošanas procesus vienuviet.

Sasniedzamais rezultāts:

- 1) Ieviests digitālās transformācijas risinājums - klientu attiecību pārvaldības sistēma (CRM);
- 2) Digitalizēti un automatizēti iepriekš manuāli veikti procesi:
 - Klientu attiecību vadība – līdz šim saziņa ar klientiem tika fiksēta vairākos failos un sistēmās, digitālās transformācijas risinājuma ieviešanas visiem darbiniekiem tiešsaistes režīmā būs pieeja datiem par visiem klientiem, to projektiem un plānotajām darbībām, samazināts laika patēriņš informācijas iegūšanai;
 - Pārskatu un atskaišu par būvniecības un pārdošanas apjomu sagatavošana līdz šim tika veikta manuāli, pēc digitālās transformācijas risinājuma ieviešanas šis process tiks automatizēts.
- 3) Vienots kanāls darba uzdevumu nodošanai darbiniekiem - līdz šim darba uzdevumu nodošana tika nodrošināta ar e-pastu un zvanu starpniecību starp atbildīgajiem darbiniekiem. Pēc digitālās transformācijas uzņēmuma darbiniekiem darba uzdevumi tiktu definēti klientu attiecību pārvaldības sistēmā (CRM).

Risinājuma izvirzītas funkcionālās prasības:

- 1) **Klientu vadības modulis** - jānodrošina organizēt pārdošanas nodaļas darbu: plānot pārdošanas apjomu, apkopot visu komunikācijas vēsturi ar klientiem. Sistēmai automātiski jādod ziņa projektu vadītājiem sazināties ar klientu, kas paaugstinās apkalpošanas servisu un veicinās pārdošanas pieaugumu. Reāllaikā jābūt iespējai saņemt atskaites par pārdošanas nodaļas darbu un attiecīgi pieņemt savlaicīgus lēmumus.
- 2) **Mārketinga modulis**: jānodrošina apkopot visus potenciālo klientu pieprasījumus vienuviet un nekavējoties nodot informāciju atbildīgajiem speciālistiem.
- 3) **Būvniecības un projektu vadības modulis**. (Uzdevumu un projektu vadības modulis): jānodrošina sistematizēt būvniecības/ražošanas nodaļas darbu (pakalpojumu pārdošanu). Izveidojot tiešu saziņu starp biroju un darbiniekiem objektos.

- 4) **Objektu apsaimniekošanas modulis:** jānodrošina organizēt projektu reģistru un brigāžu darbu objektos. Jābūt iespēja saņemt visu informāciju par darba statusu objektā, kā arī darbinieku noslodzi reāllaikā. Aprēķināt finanšu rādītājus katrā objektā un katra darbinieka kontekstā. Automātiski paziņojumi klientiem par darba gaitu, termiņiem utt.
- 5) **Personālvadības modulis:** jānodrošina sistematizēt personāla atlases nodaļas darbu, paaugstinās personāla atlases efektivitāti, ļaujot uzņēmumam ātri atrast trūkstošos darbiniekus un samazināt dīkstāves laiku personāla trūkuma dēļ.
- 6) **Garantijas modulis.** Modulis automātiski izveido atgādinājumus par tuvojošajiem garantijas termiņiem. Datu centralizēšana - visi garantijas dati tiek glabāti vienā vietā, kas ļauj ātri piekļūt jebkurai nepieciešamai informācijai par garantijām. Tas ietver datus par garantijas termiņiem, garantijas nosacījumiem, klientiem un attiecīgajiem projektiem. Modulis ļauj ģenerēt detalizētus pārskatus par garantijas statusiem un to izpildes gaitu. Modulis var integrēt funkcijas, kas ļauj tieši sazināties ar klientiem par garantijas jautājumiem. Piemēram, sūtīt e-pastus vai SMS par garantijas termiņa tuvošanos vai apstiprināt garantijas apkalpošanas pieprasījumus. Sistēma ļauj reģistrēt un sekot garantijas prasību statusam no iesniegšanas līdz noslēgšanai. Tas iekļauj informāciju par garantijas prasības apjomu, atbildīgajiem darbiniekiem un veiktajiem pasākumiem.
- 7) **Noliktavas modulis.** Tas ļauj sekot visai materiālu plūsmai - no piegādes līdz izdošanai. Modulis automatizēti izveido piegādes pasūtījumus, kad krājumu līmenis nosaka atkārtotas piegādes nepieciešamību. Tas nodrošina, ka materiāli vienmēr ir pieejami nepieciešamajā daudzumā. Uztādot drošības krājumu līmeni, modulis palīdz izvairīties no pārāk zema krājuma līmeņa, kas varētu kavēt projekta norisi. Noliktavas modulis ir cieši integrēts ar citiem sistēmas moduļiem, lai nodrošinātu, ka materiālu piegāde un izmantošana tiek sinhronizēta ar projekta grafiku. Modulis nodrošina detalizētus pārskatus par krājumu kustību, izmantošanu un izmaksām. Tas ļauj vadībai efektīvi analizēt noliktavas darbības efektivitāti un veikt nepieciešamos uzlabojumus. Modulis nodrošina mobilo piekļuvi, ļaujot darbiniekiem pārvaldīt noliktavas operācijas no jebkuras vietas.
- 8) **Statistikas un analītikas modulis.** Modulis automātiski sagatavo atskaites par dažādiem operatīviem aspektiem, piemēram, izlietotie materiāli, darba laiks, katra darba brigādes nostrādātās stundas, nopelnītā nauda, pārdošanas apjomi, un citi rādītāji. Tas nodrošina, ka informācija ir viegli pieejama un laicīga. Statistikas un analītikas modulis piedāvā datu vizualizācijas rīkus, piemēram, diagrammas, grafikus un tabulas, kas palīdz uzskatāmi parādīt uzņēmuma darbības rezultātus un tendences. Segmentēšana un detalizēta analīze - modulis ļauj detalizēti analizēt dažādus uzņēmuma aspektus, piemēram, atsevišķu projektu vai brigāžu sniegumu, izlietotie materiāli pa kategorijām, u.c.

Citas prasības

1. Nodrošināt kopīgu darbu un piekļuvi datiem reāllaikā.
2. Datu sinhronizācija starp visiem ERP sistēmas moduļiem.
3. Lietotāju piekļuves un tiesību pārvaldība dažādiem datiem un dokumentiem.
4. Integrācija ar esošajiem mākoņpakalpojumiem (Google Drive, OneDrive, Dropbox).
5. Divfaktoru autentifikācija (2FA): obligāta 2FA izmantošana visiem sistēmas lietotājiem.

6. Aizdomīgu darbību bloķēšana: automātiska aizdomīgu darbību noteikšana un bloķēšana, administratoru paziņošana.
7. Piekļuve tikai no noteiktām IP adresēm: IP adresu baltā saraksta izveide, no kurām atļauta piekļuve sistēmai.
8. Datu šifrēšana: šifrēšanas izmantošana datu glabāšanai un pārraidei.
9. Piekļuves audits: visu lietotāju darbību žurnālu veidošana.
10. Piekļuves kontrole: piekļuves tiesību iestatīšana dažādiem datiem un dokumentiem lietotāju un grupu līmenī.
11. Konfidencialo datu aizsardzība: iespēja marķēt dokumentus un datus kā konfidencialus, ierobežojot piekļuvi tiem.
12. Sistēmas drošības atjaunināšana un Versiju (patches) uzstādīšana: regulāra sistēmas drošības atjaunināšana un *patches* uzstādīšana.
13. Drošības monitorings: pastāvīga sistēmas uzraudzība attiecībā uz draudiem un iebrukumiem.

Administratīvā nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Sanāksmju plānošana un pārvaldība.
2. Iekšējās dokumentācijas pārvaldība.
3. Norādījumu izpildes izsekošana.
4. Integrācija ar pasta pakalpojumiem un kalendāriem.

Lietotāju lomas:

1. Ģenerāldirektors
2. Sekretārs/administrators

Ražošanas nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Būvniecības projektu pārvaldība (Gantt diagrammas, termiņu un budžeta kontrole).
2. Darbu izpildes progresa izsekošana.
3. Resursu pārvaldība (brigādes, tehnika, materiāli).
4. Dokumentu aprīte (izpildes akti, tāmes, projekta dokumentācija).
5. Iespēja lauka darbiniekiem reģistrēt darba (meistari, būvdarbu vadītāji).

Lietotāju lomas:

1. Projekta vadītājs
2. Būvdarbu vadītājs/vietas priekšnieks
3. Būvdarbu meistari
4. Būvstrādnieki

Piegādes un loģistikas nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Iepirkumu vadība (pieteikumi, konkursi, līgumi).
2. Krājumu vadība (noliktavas uzskaitē, inventarizācija).
3. Loģistika (transporta plānošana, piegādes izsekošana).
4. Integrācija ar piegādātājiem (elektroniskā dokumentu aprīte).

Lietotāju lomas:

1. Piegādes nodaļas vadītājs
2. Iepirkumu menedžeri
3. Loģisti

Finanšu nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Rēķini: rēķinu izveide pēc šablona un nosūtīšana klientam.
2. Uzņēmuma rēķinu pārvaldība: rēķinu reģistrs ar statusu filtrēšanu un atgādinājumu automatizācija.
3. Nolikta uzskaitē (atliekas): preču un materiālu operāciju ievade.
4. Nolikta uzskaitē: inventarizācijas sarakstu funkcijas izveide.
5. Nolikta uzskaitē (1C eksportēšana): datu automatizēta sagatavošana 1C.
6. Nolikta uzskaitē (pakalpojumu katalogs): pakalpojumu un variāciju kataloga izveide.
7. Mapju kataloga pārvietošana no SharePoint: mapju struktūras izveide un failu pārvietošana mākoņu krātuvē.

Lietotāju lomas:

1. Finanšu direktors
2. Grāmatvedis
3. Ekonomists

Pārdošanas un mārketinga nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Klientu bāzes pārvaldība (CRM).
2. Darījumu un līgumu vadība.
3. Pārdošanas plānošana un analīze.
4. Mārketinga kampaņas un efektivitātes analīze.
5. Integrācija ar tīmekļa vietnēm un sociālajiem tīkliem.

Lietotāju lomas:

1. Pārdošanas direktors
2. Pārdošanas menedžeri
3. Mārketinga speciālists

Personāla nodaļa (HR)

Funkcionālās prasības:

1. Cilne "Personīgā informācija": darbinieku pamatdatu ievadīšana, meklēšana pēc jebkādiem ievadītajiem datiem.
2. Cilne "Darbs": informācijas ievadīšana par nodarbinātību.
3. Cilne "Kompensācija": datu ievadīšana par algu un izmaksām.
4. Cilnes "Aktīvi" iestatīšana: darbiniekiem izsniegto materiālo līdzekļu uzskaitē.
5. Personāla vadība (darbinieku uzskaitē, personāla dokumentācija).

Lietotāju lomas:

1. HR direktors
2. Personāla atlases menedžeri
3. Apmācības un attīstības speciālists

Juridiskā nodaļa

Funkcionālās prasības:

1. Juridiskās dokumentācijas pārvaldība (līgumi, kontrakti).
2. Tiesas lietu un procesu izsekošana.
3. Normatīvo prasību ievērošanas kontrole.
4. Darbinieku konsultēšana juridiskos jautājumos.

Lietotāju lomas:

1. Jurists

Darba aizsardzības un drošības nodaļa**Funkcionālās prasības:**

1. Darba aizsardzības dokumentācijas pārvaldība.
2. Tehniskās drošības instruktažu veikšana un uzskaitē.
3. Drošības normu un noteikumu ievērošanas kontrole.
4. Integrācija ar objekta uzraudzības sistēmām.

Lietotāju lomas:

1. Darba aizsardzības inženieris
2. Tehniskās drošības inspektori

Kvalitātes nodaļa**Funkcionālās prasības:**

1. Kvalitātes standartu dokumentu pārvaldība.
2. Darbu un materiālu kvalitātes pārbaudes veikšana.
3. Defektu un neatbilstību uzskaitē un analīze.
4. Kvalitātes uzlabošanas pasākumu izstrāde un ieviešana.

Lietotāju lomas:

1. Kvalitātes menedžeris
2. Kvalitātes inspektori

Būvniecības bloks**Funkcionālās prasības:**

1. Projektu automatizēta izveide: projekta kartītes izveide darījuma pārejā uz noteiktu posmu.
2. Dienas atskaišu sistēma: informācijas automatizēta savākšana no brigādēm.
3. Plāna un budžeta kontroles sistēma: budžeta izmantošanas uzskaites reģistrs.
4. Darbinieku nodrošināšanas pieteikumu sistēma: pieteikumu izveide speciālā apgērbā un instrumentu saņemšanai.
5. Termiņu pārkāpumu fiksēšana: "Iekšējā objekta akta" reģistra izveide.
6. Darbs ar kalendāru: regulāru tikšanos izveide.
7. Materiālu izvešanas automatizācija: materiālu izvešanas procesa automatizācija.
8. "Iekšējā objekta inspekcijas akta" pārkāpumu fiksēšana: aktu reģistra izveide.
9. Objekta pieņemšanas automatizācija: dokumentu sagatavošana
10. "Budžeta" reģistra izveide: budžeta uzskaitē katram projektam un uzņēmumam.
11. "Finanšu" reģistra izveide: izdevumu un algu uzskaitē.
12. OTK pārbaudes automatizācija: automatizēta uzdevumu uzstādīšana OTK pārbaudei.
13. Datu nodošanas automatizācija mārketingam: informācijas savākšana un nodošana mārketingam.
14. Dokumentu šablonu darbs objekta pieņemšanai: dokumentu sagatavošanas automatizācija klientam nodošanai.
15. Algu un sodu aprēķins: algu un sodu aprēķinu reģistra izveide.
16. Darbs ar apakšuzņēmējiem: apakšuzņēmēju reģistrs, līgumu šabloni, līgumu saskaņošana.
17. Ziņojumu izveide
18. Projektu vadītāju apmācība: zināšanu bāzes izveide.

19. Saistību starp projektiem un noliktavas uzskaiti iestatīšana: preču pievienošana projektiem un to norakstīšana.
20. Būvniecības projektu vadība (Gantt diagrammas, termiņu un budžeta kontrole).
21. Darbu izpildes progresa izsekošana.
22. Resursu pārvaldība (brigādes, tehnika, materiāli).
23. Dokumentu aprīte (izpildes akti, tāmes, projekta dokumentācija).
24. Mobilā lietotne lauka darbiniekiem (meistari, būvdarbu vadītāji).

Lietotāju lomas:

1. Projekta vadītājs
2. Būvdarbu vadītājs/vietas priekšnieks
3. Būvdarbu meistari
4. Būvstrādnieki

Analītikas bloks

Funkcionālās prasības:

1. TZS rediģēšana: TZS labojumu ievadīšana.
2. Ziņojumu izstrāde pēc metrikiem: ziņojumu izveide pēc metriku saraksta.

Lietotāju lomas:

1. Analītiķis
2. Nodaļu vadītāji

Konfidencialitātes aizsardzības funkcijas

Funkcionālās prasības:

1. Dokumentu piekļuves līmeņu iestatīšana: iespēja ierobežot piekļuvi noteiktiem dokumentiem tikai noteiktiem lietotājiem vai grupām.
2. Konfidencialo datu aizsardzības metodes: iespēja marķēt datus kā konfidencialus, kas prasīs papildu autentifikāciju piekļuvei.
3. Dokumentu šifrēšana: konfidencialu dokumentu un datu šifrēšana uzglabāšanas un pārraides laikā.
4. Datu izmantošanas kontrole: konfidencialo datu piekļuves un izmaiņu uzraudzība, automātiskas paziņojumi par aizdomīgu aktivitāti.
5. Datu drošības politikas: drošības politiku izstrāde un ieviešana, ieskaitot regulāras atbilstības pārbaudes.
6. Darbinieku apmācība: regulāra darbinieku apmācība par datu drošības un konfidencialitātes aizsardzības jautājumiem.

Vispārējie nosacījumi

1. Izstrādes grafiks: stingra noteiktā grafika ievērošana.
2. Pieņemšana: atbilstoši šī dokumenta prasībām pa blokiem.

Tehniskās prasības

Platforma un infrastruktūra

- Bitrix24 vai analogas sistēmas izmantošana. Svarīgi, lai izvēlēta sistēma atbalstītu pastāvīgu attīstību un atjauninājumus, ieskaitot jaunu tehnoloģiju, piemēram, mākslīgā intelekta (AI), integrāciju funkcionālāties paplašināšanai un biznesa procesu efektivitātes paaugstināšanai.
- Programmēšanas valoda: PHP vai saderīgas valodas.
- Datu bāze: MySQL vai saderīgas sistēmas. Sagaidāms, ka datu bāzes sistēma veicinās mērogojamību un pielāgošanos jaunām tehnoloģijām.

Serveru prasības:

- Mākoņu risinājumi: pakalpojumi, kas atbilst veiktspējas un uzticamības prasībām. Nepieciešams nodrošināt augstu sistēmas pieejamību un mērogojamību, pielāgojoties izvēlētajai programmatūras risinājuma prasībām un iespējām, ieskaitot pastāvīgas tehnoloģiskās attīstības atbalstu un jaunu funkciju integrāciju.
- Vietējie risinājumi: serveru konfigurēšana uz Linux bāzes ar Apache/Nginx atbalstu.

Integrācija ar esošajām sistēmām:

- Integrācija ar 1C un citām grāmatvedības sistēmām.
- Datu sinhronizācija ar esošajām noliktavas programmām.
- Datu vienotība caur integrāciju ar izvēlēto ERP sistēmu.
- RESTful API izstrāde saderībai ar ārējām lietotnēm.

Datu drošība un aizsardzība:

- Atbilstība GDPR prasībām.
- SSL/TLS izmantošana informācijas aizsardzībai.
- Daudzfaktoru autentifikācijas un piekļuves tiesību sistēmu ieviešana.
- Uzticama datu dublēšanas un atjaunošanas nodrošināšana.

Veiktspēja un mērogojamība:

- Serveru un datu bāzu optimizācija augstām slodzēm.
- Sistēmas paplašināšanas atbalsts atbilstoši biznesa izaugsmei.
- Monitoringa un žurnālu sistēmu ieviešana.

Lietotāja interfeiss un lietojamība:

- Ērtas saskarnes izstrāde, pielāgota dažādām ierīcēm.
- Piekļuves nodrošināšana sistēmai caur mobilajām lietotnēm iOS un Android platformās.
- Saskarnes pielāgošana dažādiem ekrāniem un ierīcēm.

Ziņojumi un analītika:

- Elastīgas ziņojumu un vadības paneļu sistēmas izveide.
- Datu eksports populāros formātos (Excel, PDF).
- Ziņojumu automatizācija.

Atbalsts un apmācība:

- Diennakts tehniskā atbalsta nodrošināšana.
- Apmācību programmu veikšana darbiniekiem.
- Lietotāju un administratoru dokumentācijas izveide un atjaunošana.