Naručitelj: HSTec d.d., Zagrebačka ulica 100, 23000 Zadar, OIB: 84339137481

Predmet nabave: Implementacija ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava

Evidencijski broj nabave: 01/2019

**OPIS POSLA**

1. **O projektu**

Provedba projekta: Povećanje konkurentnosti tvrtke HSTEC d.d. kroz poboljšanje učinkovitosti poslovnih procesa primjenom najnovije informacijsko-komunikacijske započela je 1. kolovoza 2019. godine, a trajat će najkasnije do kraja ožujka 2020. godine.

Projekt rješava problem nedovoljnog korištenja IKT tehnologije i niskog stupnja digitalizacije poslovnih procesa poduzeća u RH, zbog čega postoji veliko zaostajanje za konkurencijom na stranom tržištu. Ulaganjem u modernu IT opremu, uvođenjem informacijskog poslovnog sustava, unaprjeđenjem poslovnih procesa, ostvarit će se poboljšanje konkurentnosti i jačanje tržišne pozicije tvrtke na domaćem i stranom tržištu. Djelatnici tvrtke će dobiti nova informatička znanja i vještine, te sudjelovati u razvoju inovativnih proizvoda. Kupci tih proizvoda će dobiti inovativan proizvod prema svojim zahtjevima. Uspješno proveden projekt će omogućiti povećan prihod od prodaje i širenje na nova tržišta, čime će se posljedično stvarati nova radna mjesta.

HSTec kao inovativno izvozno poduzeće razvija i proizvodi visoko tehnološke proizvode dodane vrijednosti, a da bi i dalje ostalo konkurentno na domaćem i stranom tržištu, potrebno je kontinuirano ulagati u razvoj poslovanja, sukladno svjetskim trendovima informatizacije poslovanja. Kao proizvodna tvrtka u industriji obrade metala, HSTEC se susreće s nizom problema vezanih za gubitak vremena i resursa uslijed neoptimizirane organizacije tijeka rada i nedovoljno povezanih poslovnih procesa, počevši od razvoja koncepta i projektiranja proizvoda, preko tehnološke pripreme proizvodnje, nabave sirovina, pa do proizvodnje i kontrole konačnog proizvoda. Također, veliku ulogu za povećanje konkurentnosti poslovanja ima i poboljšanje upravljanja odnosima s kupcima te dobavljačima, upravljanja ljudskim potencijalima, strateškog planiranja i upravljanja rizicima, te poboljšanje potpornih procesa, kao što su financije i računovodstvo, marketing, prodaja, nabava i ostalo. Sveobuhvatno poslovno rješenje te povezivanje svih procesa u poduzeću kojim bi se pojednostavili poslovni procesi, baze i podatkovne strukture, koje bi pružalo dostupnost rješenja sa svih uređaja (PC, tableti, pametni telefoni) i time omogućilo visoki stupanj fleksibilnosti rada, kojim bi se ubrzalo i automatiziralo izvješćivanje o trenutnom stanju poslovanja bi u vrlo kratkom vremenu nakon implementacije dalo značajne pozitivne pomake u poslovanju. Ti pozitivni pomaci će biti vidljivi kroz:

poboljšanje učinkovitosti poslovanja kroz kontinuiranu optimizaciju poslovnih procesa, (re)organizaciju tijeka rada unutar pojedinih odjela tvrtke s naglaskom na visoku fleksibilnost i učinkovitost, integraciju poslovnih funkcija, skraćivanje vremena proizvodnog procesa, izbacivanje svih nepotrebnih aktivnosti, odnosno eliminiranjem ili smanjivanjem svih oblika rasipanja.

Glavni cilj kojim se teži je isporuka inovativnog proizvoda i usluge visoke kvalitete koji se potpuno podudaraju sa željama kupaca, sa što manje gubitaka tijekom procesa nastanka proizvoda

ili usluge. ERP poslovni informacijski sustav u kojem će biti integriran i modul CRM – upravljanje odnosima s kupcima - predložen ovim projektom, direktno će utjecati na poboljšanje sljedećih poslovnih procesa u HSTEC-u: upravljački procesi, strateško planiranje i upravljanje rizicima, upravljanje ljudskim potencijalima, financije i računovodstvo, razvoj i projektiranje, tehničko tehnološka priprema proizvodnje, proizvodnja proizvoda, održavanje infrastrukture i strojeva, marketing, prodaja, nabava, logistika, upravljanje odnosima s kupcima.

Trendovi na području IKT tehnologije razvijenih svjetskih tržišta su usmjereni na automatizaciju obrade podataka, usluga u oblaku, na fleksibilnost i mobilnost radne snage, te mogućnost pristupa aplikacijama i datotekama u svakom trenutku i na svakom uređaju. Internet stvari (Internet of Things) se razvija u sve više industrija, te se otvara stvarna potreba za analitičkim alatima i otvorenim IoT platformama za upravljanje povezanim uređajima. Zahvaljujući rastu rješenja za IoT i društvenih medija došlo je do velikog povećanja količina podataka. U skoroj budućnosti uspjeh će ostvariti poduzeća koja stvaraju stvarnu vrijednost iz tih podataka. Predviđanjima na temelju velikih podataka (Big Data) unaprijedit će se kako održavanje tako i korisničko iskustvo te će se istodobno potaknuti računarstvo u oblaku, te osiguranje privatnosti podataka i sve veće sigurnosti.

Poslovni sustav pojednostavljuje poslovne procese, baze i podatkovne strukture, omogućuje dostupnost rješenja sa svih uređaja (PC, tableti, pametni telefoni), omogućuje brzo izvješćivanje iz baza podataka, daje digitalnu platformu za Internet of Things Industriju 4.0. Sve navedeno će poboljšati informatička znanja i vještine djelatnika, poboljšati IKT infrastrukturu tvrtke, učinkovitost poslovanja će se poboljšati, a time i povećati kapaciteti za razvoj kvalitetnih inovativnih proizvoda čime će doći do

povećanja prodaje, jačanje tržišne pozicije i širenja na nova tržišta.

1. **Opis zadatka**

Zadatak odabranog Ponuditelja će biti instalacija informatičke opreme i licenci, te pružanje savjetodavnih usluga prilikom implementacije novog ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava i usluge edukacije sukladno projektnim ciljevima, a opisano u tehničkoj specifikaciji u Prilogu 7. Dokumentacije za nadmetanje.

* 1. **Usluge Ponuditelja**

Usluga ponuditelja mora minimalno osigurati sljedeće:

* Upravljanje poslovnim procesima spajanjem više raznih sustava u jedinstveno rješenje.
* Zamjena postojeće funkcionalnosti bez nepotrebnih dodatnih troškova.
* Potencijal za kontinuirano unapređivanje s ciljem stvaranja potpuno integriranog i fleksibilnog rješenja koje Naručitelju omogućuje da mijenja i razvija procese i strukture bez tehničkih ograničenja.
* Korištenje zajedničkih pristupa procesima u cijeloj organizaciji Naručitelja, kao što su zajednički kontni plan, kupci, dobavljači i numeriranje gdje je to moguće.
* Vrhunsko izvještavanje zahvaljujući unaprijeđenoj funkciji prikupljanja podataka, bazama podataka i izvještajnim alatima.
* Uvođenje funkcije izvještavanja na temelju izvršnog informacijskog sustava u cilju donošenja informiranijih odluka
* Integraciju i unapređenje ključnih poslovnih procesa tvrtke (strateško upravljanje, financije i računovodstvo, upravljanje imovinom, logistika, nabava, prodaja i upravljanje odnosima s kupcima, proizvodnja)

Ponuditelj mora provesti sljedeće aktivnosti:

* Implementacija (uvođenje) ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava
* Testiranje implementiranog (uvedenog) ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava
* Edukacija krajnjih korisnika
* Edukacija projektnog tima

U svrhu dokaza razumijevanja opisa posla Ponuditelj dostavlja predloženi pristup uvođenja ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava sa razrađenim vremenskim planom implementacije rješenja, metodologijom uvođenja te metodologijom upravljanja projektom implementacije rješenja. Ponuditelj navedeno dostavlja u slobodnoj formi.

* 1. **Očekivani rezultati**
* Implementira ERP i CRM poslovno informacijski sustava
* Integrirani i unapređeni ključni poslovni procesi
* Educirani krajnji korisnici rješenja
1. **Logistika i vremenski raspored**

Mjesto pružanja usluga je lokacija naručitelja:

* Zagrebačka ulica 100, 23000 Zadar

Rok za pružanje usluga počinje teći od dana potpisa Ugovora. Odabrani ponuditelj je obvezan izvršiti uslugu uvođenja ERP i CRM poslovnog informacijskog sustava najkasnije u roku od 6 mjeseci od dana potpisa Ugovora.