**PRILOG IV.**

**TEHNIČKE SPECIFIKACIJE**

**Broj nabave: NAB.1-2019**

**NAZIV NABAVE: CRM (*Customer Relationship Management*) - sustav za upravljanje korisnicima**

NAPOMENA: Ponuditelj nudi predmet nabave putem ove tablice Tehničkih specifikacija koja će činiti dio ponude.

Ponuditelj je dužan ponuditi svaku stavku kako je tražena u stupcu 2. Tražene karakteristike.

Nije prihvatljivo precrtavanje ili korigiranje stavke navedene u stupcu 2. Tražene karakteristike. Ponuditelj obavezno popunjava stupac 3. «Ponuđene karakteristike» odgovorom „DA“ ili „NE“. Kako bi ponuda bila valjana, potrebno je da sve stavke tehničkih specifikacija zadovoljavaju traženo.

Zahtjevi definirani Tehničkim specifikacijama predstavljaju minimalne tehničke karakteristike koje ponuđena roba mora zadovoljavati, ukoliko nije drugačije navedeno, te se iste ne smiju mijenjati od strane ponuditelja.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Red. br.** | **2. Tražene karakteristike** | **3. Ponuđeno (DA/NE)** |
| **1.** | **Nefunkcionalni (tehnički) zahtjevi**Niže su navedeni zahtjevi koje ponuđeni softver mora zadovoljiti kako bi ga naručitelj mogao integrirati u postojeću tehnološku i poslovnu infrastrukturu. |
| 1.1 | U sklopu nabave ponuditelj je dužan osigurati hosting i održavanje rješenja na 12 mjeseci bez dodatnih troškova za naručitelja |  |
| 1.2 | Softver mora biti prilagođen izvršavanju na managed cloud plaformi (npr. Application Service na Microsoft Azure Cloud platformi ili jednakovrijedno) |  |
| 1.3 | Softver ima programska sučelja (API) za SSO, razmjenu podataka o iznajmljivačima, provizioniranje postojećeg rješenja za oglašavanje i instant rezervacije |  |
| 1.4 | Softver podržava prosljeđivanje e-mail poruka korištenjem jednokratnih e-mail adresa (e-mail relay) |  |
| 1.5 | Svi aplikacijski LOG-ovi su dokumentirani i moguće im je pristupiti standardnim alatima |  |
| 1.6 | Softver šalje automatiziranu elektroničku pošiljku (e-mail) u slučaju detekcije problema u radu |  |
| 1.7 | Ponuditelj će organizirati edukaciju za rad sa aplikacijom za najmanje 2 (dva) djelatnika naručitelja na lokaciji naručitelja u trajanju od 5 radionica od 2 sata |  |
| **2.** | **Opći zahtjevi**Opći funkcionalni zahtjevi, ne odnose se na specifičan modul softvera |
| 2.1 | Da bi korisnik mogao koristiti aplikaciju mora se prethodno prijaviti e-mail adresom i zaporkom |  |
| 2.2 | Sve aktivnosti korisnika u aplikaciji se zapisuju u LOG |  |
| 2.3 | Logo i naziv tvrtke naručitelja u zaglavlju stranice |  |
| 2.4 | Informacija o sufinanciranju i link na stranicu sa detaljima projekta u zaglavlju stranice |  |
| 2.5 | Kontakt za tehničku podršku u podnožju stranice |  |
| 2.6 | Informacija o verziji softvera u podnožju stranice |  |
| 2.7 | Informacija o obradi podataka u skladu s GDPR-om u podnožju stranice |  |
| 2.8 | Lista aktivnih softverskih modula sa kraćim opisom na početnoj stranici |  |
| 2.9 | Moduli na stranici trebaju biti označeni tekstom i odgovarajućim, jasno raspoznatljivim, ikonama |  |
| 2.10 | Moguća je promjena veličine fontova u aplikaciji (minimalno putem postavki pretraživača) |  |
| 2.11 | Moguća je prilagodba boja (minimalno dvije teme, ili mogućnost pojedinačnog postavljanja boje pozadine, fonta, itd) |  |
| 2.12 | Kroz zaslonske forme može se kretati korištenjem tipkovnice (npr. tab tipkom) |  |
| **3.** | **Administracija korisnika**Upravljanje korisničkim računima. |
| 3.1 | Modul za administraciju korisnika s mogućnošću kreiranja, ažuriranja i brisanja korisnika |  |
| 3.2 | Minimalno 3 nivoa prava pristupa na aplikaciju, koja se dodjeljuju putem uloga kroz modul za administraciju korisnika |  |
| 3.3 | Za upravljanje korisnicima potrebna je uloga administratora ili superadministratora |  |
| 3.4 | Sustav podržava automatsko istjecanje prava (uloge) na određeni datum (administrator može postaviti prilikom ažuriranja korisnika) |  |
| **4.** | **Modul za prijavu**Pristup sustavu odvija se kroz modul za prijavu koji omogućava više kanala autentifikacije. |
| 4.1 | Korisnik se na sustav prijavljuje registriranom e-mail adresom i zaporkom |  |
| 4.2 | Korisnik može koristiti dvofaktorsku autentifikaciju |  |
| 4.3 | Korisnik se može prijaviti svojim Google ili Facebook profilom |  |
| 4.4 | Modul za prijavu treba omogućiti SSO (*Single Sign On*) integraciju sa vanjskim rješenjima |  |
| **5.** | **Modul za upravljanje kontaktima partnera**U modul se spremaju kontakti poslovnih partnera (kupaca i podizvođača). |
| 5.1 | Modul omogućava pohranu raznih tipova poslovnih partnera |  |
| 5.2 | Unos, pregled, ažuriranje, deaktiviranje tipova poslovnih partnera |  |
| 5.3 | Poslovnom partneru moguće je pridružiti zapis o ugovoru |  |
| 5.4 | Poslovnom partneru moguće je pridružiti sken ugovora i ostalih dokumenata (npr. kategorizacija) |  |
| 5.5 | Poslovnom partneru moguće je pridružiti korisnički račun na sustavu |  |
| **6.** | **Prodajni modul**Modul omogućava praćenje procesa prodaje usluge oglašavanja i/ili posredovanja u iznajmljivanju smještaja. |
| 6.1 | Pretraga i prikaz vlasnika smještaja registriranih u sustavu |  |
| 6.2 | Detaljni prikaz komunikacije sa vlasnikom smještaja (sve dolazne i odlazne poruke) |  |
| 6.3 | Unos, ažuriranje, praćenje i zatvaranje prodajnih prilika |  |
| 6.4 | Praćenje prodajnih prilika kroz faze prodajnog procesa (prepoznata prilika, pretprodaja, prodaja korisniku, izrada ponude, ponuda predana, ugovaranje) |  |
| 6.5 | Mogućnost konfiguracije prodajnih faza |  |
| 6.6 | Prikaz statistike temeljem statusa prodajne prilike i prodajnih faza u vremenu |  |
| 6.7 | Slanje poruke iznajmljivaču ili grupi iznajmljivača iz aplikacije |  |
| 6.8 | Kreiranje novog ugovora s iznajmljivačem |  |
| 6.9 | Učitavanje i pohrana skena potpisanog ugovora sa iznajmljivačem |  |
| 6.10 | Učitavanje i pohrana skena kategorizacije smještaja |  |
| 6.11 | Prihvat upita sa web kontakt forme (putem API-ja) |  |
| 6.12 | Automatsko kreiranje ponude na osnovu upita sa kontakt forme |  |
| **7.** | **Marketinški modul**Modul omogućava segmentaciju kupaca prema više kriterija, slanje prilagođenih e-mail poruka odabranom segmentu, te praćenje konvergencije kampanje. |
| 7.1 | Unos, pretraga, pregled, ažuriranje i zatvaranje (deaktiviranje) marketinške kampanje |  |
| 7.2 | Višestruko dodavanje kontakata iznajmljivača u kampanju po raznim kriterijima (npr. datum isteka ugovora, lokacija, tip objavljenog smještaja, itd.) |  |
| 7.3 | Pojedinačno dodavanje kontakata iznajmljivača u kampanju |  |
| 7.4 | Unos, pretraga, pregled, ažuriranje i brisanje (deaktiviranje) e-mail predložaka |  |
| 7.5 | Prilagodba sadržaja e-mail-a na osnovu podataka iz kontakta (mail merge) |  |
| 7.6 | Slanje prilagođene e-mail poruke bazirane na predlošku na listu kontakata pridruženih kampanji |  |
| 7.7 | Praćenje akcija iz kampanje na osnovu prilagođenih veza (linkova) |  |
| 7.8 | Interaktivna izvješća za analizu korisnika (u svrhu marketinških i prodajnih aktivnosti) |  |
| 7.9 | Eksport kontakata iz kampanje u datoteku (csv, excel) |  |
| 7.10 | Kreiranje dokumenta ponude na osnovu marketinške kampanje. |  |
| **8.** | **Financijski modul**Modul omogućava integraciju sa online platnim servisom (IPG – Internet payment gateway), generiranje dokumenata (ponuda, narudžba, račun), fiskalizaciju (opcionalno), te sumarna i detaljna izvješća (naručeno, fakturirano, naplaćeno) po raznim kriterijima (partner, lokacija, tip ugovora, itd.). |
| 8.1 | Ručno kreiranje ponude |  |
| 8.2 | Opcionalno vezanje ponude za postojeći ugovor (produženje ugovora) |  |
| 8.3 | Automatsko kreiranje narudžbe temeljem linka iz kampanje |  |
| 8.4 | Kreiranje linka za online plaćanje temeljem kampanje |  |
| 8.5 | Kreiranje predračuna za produženje usluge (sadrži link za online plaćanje) i automatsko slanje e-mail-om |  |
| 8.6 | Automatsko kreiranje računa po plaćanju |  |
| 8.7 | Fiskalizacija računa |  |
| 8.8 | Automatsko slanje generiranih dokumenata na e-mail temeljem konfigurabilnih pravila |  |
| 8.9 | Eksport izlaznih računa u formatu pogodnom za import u ERP (u svrhu knjiženja) |  |
| 8.10 | Eksport ponuda i narudžbi u formatu pogodnom za import u ERP |  |
| **9.** | **Modul za upravljanje radnim zadacima i projektima**Modul omogućava upravljanje i praćenje radnim procesom putem radnih naloga. |
| 9.1 | Kreiranje, ažuriranje, praćenje i zatvaranje radnih zadataka |  |
| 9.2 | Dodjela radnih zadataka pojedincima (internim korisnicima sustava) ili timovima |  |
| 9.3 | Jednostavno kreiranje i promjene u sastavu timova |  |
| 9.4 | Kreiranje, pregled, ažuriranje, brisanje tipova radnih naloga |  |
| 9.5 | Kreiranje, pregled, ažuriranje, brisanje predložaka radnih naloga po tipovima radnih naloga |  |
| 9.6 | Popunjavanje radnog naloga od strane korisnika ili tima kojem je dodijeljen radni nalog (ako je radni nalog dodijeljen timu, svi članovi tima mogu popunjavati radni nalog i promijeniti mu status) |  |
| 9.7 | Izvješća o broju odrađenih radnih naloga po korisniku (djelatniku) u vremenskom periodu |  |
| **10.** | **Komunikacijski modul**Modul treba omogućiti objedinjenu višekanalnu (*omnichannel*) komunikaciju korisnika sa agentima kontakt centra. |
| 10.1 | Podržava web chat |  |
| 10.2 | Podržava e-mail integraciju |  |
| 10.3 | Podržava Facebook integraciju |  |
| 10.4 | Agenti poruke iz svih kanala vide kroz jedinstveno sučelje te mogu odmah na poruke i odgovoriti |  |
| 10.5 | Odgovor na poruku distribuira se korisniku kroz kanal kroz koji je upit i došao |  |
| **11.** | **Integracijski modul**Modul omogućava razmjenu podataka o smještajnim kapacitetima među različitim sustavima. |
| 11.1 | Modul podržava razmjenu statičnih podataka o smještajima |  |
| 11.2 | Modul podržava razmjenu kalendara dostupnosti smještaja |  |
| 11.3 | Modul podržava razmjenu fotografija smještaja |  |
| 11.4 | Modul podržava razmjenu cjenika smještaja |  |
| 11.5 | Modul omogućava punu integraciju sa BookIT platformom |  |
| 11.6 | Modul omogućava punu integraciju sa Rentals United platformom |  |
| 11.7 | Modul omogućava razmjenu kalendara putem iCal standarda  |  |
| 11.8 | Modul omogućava eksport podržanih podataka (statički podaci, fotografije, kalendar, cjenik) po raznim kriterijima |  |
| **12.** | **GDPR modul**Modul omogućava pregled, izvoz i brisanje podataka pojedinog iznajmljivača sukladno GDPR regulativi |
| 12.1 | Pregled podataka sadržanih u sustavu za pojedinog korisnika (iznajmljivača), uključujući ugovore, smještaje, račune itd.) |  |
| 12.2 | Izvoz podataka sadržanih u sustavu za pojedinog korisnika |  |
| 12.3 | Brisanje svih podataka o pojedinom korisniku (iznajmljivaču) izuzev podatka za koje postoji zakonska obaveza čuvanja |  |

U \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020. godine

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje)