

*Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj*

## PRILOG IV POZIVA NA DOSTAVU PONUDA

### TEHNIČKE SPECIFIKACIJE

Broj nabave: 001/2020

Predmet nabave: Nabava softvera u sklopu provedbe projekta Informatizacija poslovanja tvrtke Termometal d.o.o.

#### Upute za popunjavanje tehničkih specifikacija:

Kolonu 2 ispunjava Ponuditelj – obavezno)

Kolonu 3 ispunjava Ponuditelj – prema potrebi

Kolonu 2 ispunjava ponuditelj sa detaljima ponuđenog softvera (npr. riječi “da” ili “ne” nisu dovoljne osim ako to nije zatraženo/ specificirano u koloni 1). Ponuditelj ne smije mijenjati specifikacije određene u koloni 1. Kolona 3 omogućava ponuditelju unos komentara na svoj ponuđeni softver, te upute za popratnu dokumentaciju ponuđenih stavki.

Tehničke specifikacije ponuditelj popunjava na hrvatskom jeziku.

Za sve tražene specifikacije/karakteristike koje su navedene u tehničkim specifikacijama vrijedi "ili jednakovrijedno". Eventualno priložena dokumentacija treba jasno opisivati ponuđene softvere i uključene opcije, kako bi ocjenjivači mogli vidjeti točnu tehničku specifikaciju ponuđenog softvera. Ponude u kojima se precizno nije navedena tehnička specifikacija, mogu biti odbačene.

Tehničke specifikacije navedene u koloni 1 predstavljaju minimalni standard za svaku stavku tražene specifikacije i temelj za ocjenu tehničke prihvatljivosti ponuda. **Ponuditelj može ponuditi softvere koji zadovoljavaju više standarde ili tehničke specifikacije bolje od minimuma.**

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

## TEHNIČKA SPECIFIKACIJA 1.

### GRUPA 1

#### Nabava softvera za praćenje distribucije

Tražene specifikacije 1	Ponudene specifikacije 2	Bilješke, napomene 3
<p>Aplikacija za praćenje i evidenciju isporučene robe treba sadržavati 2 osnovna, funkcionalno odvojena modula: 1 modul za evidenciju isporuke robe, 2 modul za evidenciju reklamacija (za isporučenu robu)</p> <p>Na početnom ekranu (nakon logiranja) korisnik bira modul za rad, na istom ekranu treba biti i dashboard s osnovnim informacijama iz oba modula.</p>		
<p><b>Integracija s postojećim sustavima</b></p> <p>Aplikacija treba biti integrirana i sinkronizirana s postojećim sustavom za on-line obradu narudžbi (web shop) i ERP sustavom kako bi se postigli pozitivni sinergijski efekti koji pridonose efikasnosti (bolja povezanost i točnost podataka, jednostavnost korištenja, uštede u vremenu).</p>		

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<p><b>modul: Isporuka robe</b></p> <p>1 evidencija uplata kupaca i zadavanje naloga (skladištu) za isporuku robe (za sve prodajne kanale trgovca: web, fizičko prodajno mjesto, veleprodaja...)</p> <p>2 razgraničena odgovornost zaposlenika u prodaji i skladištu (unos podataka o odgovornoj osobi za pripremu pošiljke)</p> <p>3 evidencija podataka potrebnih za narudžbu shippinga (način dostave, odabir dostavne službe, broj i vrsta koleta, težina, druga adresa dostave...)</p> <p>4 pristup aplikaciji od strane zaposlenika koji nemaju pristup ERP-u (npr. zaposlenici u skladištu) - web aplikacija</p> <p>5 obavještanje kupaca o statusu narudžbe mail/SMS (znatan utjecaj na customer experience i smanjenje broja telefonskih i mail upita o statusu pošiljke)</p> <p>6 brzo i jednostavno pronalaženje naloga i informiranje kupaca o statusu narudžbe (kada kupac nazove ili pošalje upit mailom)</p>		
--	--	--

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<p>7 zadavanje "prioritetnosti" pojedinim nalogima</p> <p>9 fleksibilnost i neovisnost o dobavljaču ERP-a, samostalan rad aplikacije (rad bez povezivanja s ERPom) kao i moguća sinkronizacija podataka s ERP-om (API)</p> <p>10 Dashboard - jednostavni brzi pregled na početnom ekranu s ukupnim brojem i ukupnom vrijednosti naloga po svakom od statusa (na trenutni datum, zadnjih tjedan dana, zadnjih mjesec dana i/ili sl.). Ovo služi kao brzi pregled managementu koji će u par brojki dobiti sliku trenutnog stanja isporuka</p>		
<p><b>modul: Reklamacije</b> (isporučene robe)</p> <p>1 praćenje i evidencija reklamacija po kupcima</p> <p>2 Odabirom modula Reklamacije, otvara se lista reklamacija (od novijeg datuma prema starijem), na vrhu liste su reklamacije koje imaju status Zaprimitljeno i status U postupku. Osim liste na ovom ekranu treba biti i funkcionalnost za "Unos</p>		

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<p>novе reklamacije" i filteri za pretragu postojećih reklamacija (datumski, vrste reklamacija, statusi reklamacija, usera nadležnih za unos i rješavanje reklamacije i sl.).</p> <p>3 polja za unos podataka o podnositelju reklamacije (3 polja: naziv kupca, kontakt tel., mail)</p> <p>4 evidencija osoba koje su zaprimile reklamaciju "Reklamaciju zaprimio" i osoba odgovornih za rješavanje reklamacije "Nadležni zaposlenik" (padajući izbornik s popisom osoba s ovlaštenjima za rad u aplikaciji)</p> <p>5 zadavanje "prioritetnosti" pojedinim reklamacijama - checkbox (oznaka drugom bojom na listi i pozicioniranje na vrhu liste (dok ne dobije status riješeno)</p> <p>6 evidencija datuma zaprimanja i datuma rješavanja reklamacije (2 odvojena polja)</p> <p>7 opisna polja za unos opisa reklamacije i opis rješavanja reklamacije (2 odvojena tekstualna polja)</p>		
---	--	--

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<p>8 Evidencija statusa reklamacije (checkbox, šifarnik: Zaprimljeno, U postupku, Riješeno)</p> <p>9 Evidencija vrste reklamacije (checkbox, šifarnik: Neispravan proizvod, Povrat robe, Provjera isporuke, Ostalo)</p> <p>10 Dashboard - jednostavni brzi pregled na početnom ekranu s ukupnim brojem reklamacija koje čekaju na rješavanje (statusi Zaprimljeno i U postupku) kao i pregledom broja reklamacija po mjesecima</p>		
<p>Funkcionalnosti softvera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Iniciranje naloga - evidencija uplate kupca i zadavanje naloga za pripremu robe</li><li>- Obavijest kupcu</li><li>- Priprema</li><li>- Preuzimanje naloga i priprema robe za isporuku</li><li>- Kompletiranje pošiljke, evidencija spremnosti statusa isporuke</li><li>- Obavijest kupcu</li></ul>		



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

Vrijeme isporuke: u roku od 30 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva od strane Naručitelja za izvršenje usluge. Predviđeno vrijeme implementacije softvera 01.06.-01.07.2020.		
--	--	--

\_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/20\_\_.

ZA PONUDITELJA:

M.P. \_\_\_\_\_

(ime, prezime i potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

## TEHNIČKA SPECIFIKACIJA 2.

### GRUPA 2

#### Nabava ERP sustava i edukacija zaposlenika

Tražene specifikacije	Ponuđene specifikacije	Bilješke, napomene
1	2	3
<b>Moduli koje treba podržavati ERP</b>  1. Financijsko poslovanje sa deviznim 2. Obračun plaća 3. Dugotrajna imovina 4. Kadrovska evidencija 5. Nabava 6. Veleprodaja sa deviznim 7. Proizvodnja 8. Maloprodaja-uredsko poslovanje 9. Maloprodaja-blagajna		
Izrada svih potrebnih API-ja i eventualne dorade za integraciju s programom za praćenje isporuka, CRM/Loyalty sustavom		
Ponude koje se kreiraju trebaju imati mogućnost plaćanja skeniranjem barcode-a		
Napredne mogućnosti pretraživanja proizvoda kod		



Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

kreiranja računa i izrade ponuda		
Mogućnost kreiranja izvještaja za potrebe managementa		
-Vrijeme isporuke: u roku od 60 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva od strane Naručitelja za izvršenje usluge. Predviđeno vrijeme implementacije softvera 01.09.-31.10.2020.		

\_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/20\_\_.

ZA PONUDITELJA:

M.P. \_\_\_\_\_

(ime, prezime i potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

### TEHNIČKA SPECIFIKACIJA 3

#### GRUPA 3

#### Nabava softvera za upravljanje odnosima (CRM sustav)

Tražene specifikacije	Ponuđene specifikacije	Bilješke, napomene
1	2	3
<p>CRM sustav za upravljanje s B2B i B2C segmentima kupaca</p> <p>Razrada korisničkog iskustva od strane dobavljača te projektiranje koncepata CRM / Loyalty sustava s ciljem efikasne i odgovarajuće implementacije obzirom na preferencije i zahtjeve kupaca</p> <p>- CRM modul za analizu ponašanja korisnika web trgovine + izvještaji + preporuke"</p> <p>- Integracija CRM/Loyalty sustava s web programima (API)</p> <p>- Sustav za prikupljanje e-mail adresa od posjetitelja koji planiraju napustiti web stranicu - za potrebe CRM sustava"</p> <p>- Online program vjernosti - Loyalty program</p> <p>- Vizualno generiranje loyalty kartice i prilagodba za prikaz na mobitelima"</p>		

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<ul style="list-style-type: none"><li>- Dizajn i integracija newsletter predloška za CRM</li><li>- Generator kataloga proizvoda U CRM-u (HTML koda) za newsletter"</li><li>- Social network prijava korisnika u Loyalty sustav</li><li>Cross-sell funkcionalnosti CRM sustava</li><li>- CRM upitnik koji na temelju odgovora na nekoliko pitanja korisniku sugerira koji proizvodi su dobar izbor za njega"</li><li>- API za sinkronizaciju CRM/Loyalty sustava s lokalnim ERP sustavom</li><li>- CRM Enhanced Ecommerce praćenje CRM sustav za prikupljanje i upravljanje privolama (GDPR)</li></ul>		
<p>B2B segment:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Razrada korisničkog iskustva, projektiranje, dizajn i prijelom koncepata CRM / Loyalty sustava s ciljem efikasne i odgovarajuće implementacije obzirom na preferencije i zahtjeve B2B kupaca</li><li>- Veleprodajni sustav za B2B kupce</li></ul>		

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

<ul style="list-style-type: none"><li>- Korisnički računi partnera i kupaca u B2B sustavu</li><li>- Upravljanje rabatnim politikama i kreditnim limitima B2B kupaca</li><li>- Pregled transakcija i računa za kupce u B2B</li><li>- Opcija prikaza cijena bez PDV-a</li><li>- Zasebno definiranje iznosa za besplatnu dostavu na razini kupca (Loyalty)</li><li>- Funkcionalnosti "brze narudžbe" unosom šifre ili dijela naziva proizvoda - za članove B2B loyalty</li><li>- API za sinkronizaciju narudžbi s lokalnim informacijskim sustavom (ERP)</li></ul>		
<p><b>Integracija s postojećim sustavima</b></p> <p>Aplikacija treba biti integrirana i sinkronizirana s postojećim sustavom za on-line obradu narudžbi (web shop) i ERP sustavom kako bi se postigli pozitivni sinergijski efekti koji pridonose efikasnosti (bolja povezanost i točnost podataka, jednostavnost korištenja, uštede u vremenu).</p>		
<p>Vrijeme isporuke: u roku od 120 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva od strane Naručitelja za izvršenje</p>		



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Ovaj projekt se financira iz Europskog fonda za regionalni razvoj

usluge. Predviđeno vrijeme implementacije softvera 01.07.-29.10.2020.		
--	--	--

\_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/20\_\_.

ZA PONUDITELJA:

M.P. \_\_\_\_\_

(ime, prezime i potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)