**PRILOG IV.**

**TEHNIČKA SPECIFIKACIJA**

**Evidencijski broj nabave: 01/2020**

**NAZIV NABAVE: Nabava IKT poslovnih rješenja namijenjenih unaprjeđenju poslovanja**

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. «Ponuđeno» 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.

# Predmet nabave

Predmet nabave su sustavi navedeni u slijedećim poglavljima s kojima se želi postići slijedeće ciljeve:

* naprednije upravljanje odnosima s kupcima kroz unaprjeđenje poslovanja i poslovnih procesa
* unaprjeđenje proizvodnje i efikasnije upravljanje resursima
* razvoj novih rješenja na platformi za prikupljanje podataka o komunikacijskom prometu

Za svaki sustav je definiran skup tehničkih specifikacija, a Ponuditelj nudi predmet nabave putem Tehničkih specifikacija koji će biti dio ponude.

## Rješenje za unaprjeđenje poslovanja i razvoja programskih rješenja

### CRM (Customer Relationship Management) - sustav za upravljanje korisnicima

Uvođenjem Customer Relationship Management (CRM) sustava želi se unaprijediti poslovanje kroz programsko rješenje koji će se lakše pratiti potreba i ponašanje klijenata. U osnovi odluke je potreba za jačanjem i unaprjeđenjem odnosa s klijentima kao okosnicom profitabilnog i dugoročno održivog poslovanja.

Provedba CRM strategije pritom će podrazumijevati prilagodbu poslovnih procesa i usvajanje nove ili unaprjeđenje postojeće kulture poslovanja. Potrebno je ponuditi CRM rješenje kao centralnu točku prikupljanja i evidencije svih informacija o potencijalnim i postojećim klijentima kroz prodajni, marketinški i modul upravljanja kontaktima. Zahtjevi na sustav su detaljno raspisani u nastavku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 održavanje rješenja na 12 mjeseci bez dodatnih troškova za naručitelja |  |
| 1.2 | Softver mora biti prilagođen izvršavanju u virtualnoj okolini (npr. VMware) |  |
| 1.3 | Svi aplikacijski LOG-ovi su dokumentirani i moguće im je pristupiti standardnim alatima |  |
| 1.4 | Ponuditelj će ponuditi 5 licenci za rad sa softverom |  |
| 1.5 | Ponuditelj će organizirati edukaciju za rad sa aplikacijom za najviše 10 (deset) 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 korisničkim imenom i zaporkom |  |
| 2.2 | Sve aktivnosti korisnika u aplikaciji se zapisuju u LOG |  |
| 2.3 | Sučelje je brendirano sa Logotipom i nazivom tvrtke naručitelja  |  |
| 2.4 | Informacija o sufinanciranju i link na stranicu sa detaljima projekta u zaglavlju stranice |  |
| 2.7 | Usklađenost obrade podataka u skladu s GDPR-om |  |
| 2.8 | Moduli na stranici trebaju biti označeni tekstom ili odgovarajućim, jasno raspoznatljivim, ikonama |  |
| 2.10 | 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 razine prava pristupa na aplikaciju, koja se dodjeljuju putem uloga kroz modul za administraciju korisnika |  |
| 3.3 | Za upravljanje korisnicima potrebna je uloga administratora  |  |
| **4.** | **Modul za upravljanje kontaktima**U modul se spremaju kontakti poslovnih partnera (kupaca i dobavljača). |
| 4.1 | Modul omogućava pohranu različitih tipova poslovnih partnera |  |
| 4.2 | Unos, pregled, ažuriranje, deaktiviranje tipova poslovnih partnera |  |
| 4.3 | Poslovnom partneru moguće je pridružiti odgovornu osobu iz tvrtke naručitelja koja je zadužena za vođenje prodaje |  |
| 4.4 | Poslovnom partneru je moguće pridružiti veći broj kontakata |  |
| 4.5 | Na zapisu o poslovnom partneru potrebno je omogućiti dodavanje određene aktivnosti (sastanak, poziv, e-mail) |  |
| 4.6 | Na prikazu poslovnog partnera potrebno je omogućiti dodavanje zastavica s određenim značenjem |  |
| 4.7 | Potrebno omogućiti administraciju zastavica – korisnici mogu definirati naziv, opis, boju i skraćenicu za prikaz na listama i korisnicima te trajanje zastavice |  |
| 4.8 | Potrebno omogućiti unos korisnički definiranih polja na korisnicima |  |
| **6.** | **Prodajni modul**Modul omogućava praćenje procesa prodaje. |
| 6.1 | Pretraga, prikaz i kreiranje prodajnih prilika |  |
| 6.2 | Detaljni prikaz komunikacije sa kupcem |  |
| 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 | Pregled svih prodajnih prilika po pojedinom poslovnom partneru |  |
| 6.7 | Upravljanje katalogom proizvoda – unos i ažuriranje proizvoda i cijena |  |
| 6.8 | Upravljanje ugovorom (kreiranje, praćenje trajanja) |  |
| 6.9 | Postavljanje prodajnih ciljeva i kreiranje prodajnih planova |  |
| **7.** | **Marketinški modul**Modul omogućava segmentaciju kupaca prema više kriterija, slanje prilagođenih e-mail poruka odabranom segmentu, te praćenje kampanje. |
| 7.1 | Unos, pretraga, pregled, ažuriranje i zatvaranje (deaktiviranje) marketinške kampanje |  |
| 7.2 | Dodavanje kontakata u kampanju po raznim kriterijima (npr. datum isteka ugovora, lokacija, kategorija, itd.) |  |
| 7.3 | Unos, pretraga, pregled, ažuriranje i brisanje (deaktiviranje) e-mail predložaka |  |
| 7.4 | Prilagodba sadržaja e-mail-a na osnovu podataka iz kontakta (mail merge) |  |
| 7.5 | Slanje prilagođene e-mail poruke bazirane na predlošku na listu kontakata pridruženih kampanji |  |
| 7.6 | Kreiranje dokumenta ponude na osnovu marketinške kampanje. |  |
| 7.7 | Automatizacija provedbe kampanje (dobrodošlica, zadržavanje, podsjećanje, provjera zadovoljstva) |  |
| 7.8 | Anketiranje |  |
| **8.** | **GDPR modul**Modul omogućava pregled, izvoz i brisanje podataka pojedinog korisnika sukladno GDPR regulativi |
| 8.1 | Evidencija privola – unos, pregled i ažuriranje |  |
| 8.2 | Izvoz podataka sadržanih u sustavu za pojedinog korisnika |  |
| 8.3 | Brisanje svih podataka o pojedinom korisniku |  |

### Sustav za dostavu podataka o komunikacijskom prometu iz mobilne mreže

Razvojem sustava za dostavu podataka u komunikacijskom prometu iz mobilne mreže želi se omogućiti brže i kvalitetnije prikupljanje informacija iz mreže naših klijenata iz kojih će se kreirati dodana vrijednost. Ovaj sustav će se povezivati na definirana sučelja unutar mobilne mreže i prikupljati parametre svake veze. Potrebno je prikupljati točno definirane informacije i poslati ih sustavu za daljnju obradu, dok će se ostale informacije ispuštati. Tražene karakteristike sustava su detaljno raspisane u nastavku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 održavanje rješenja na 12 mjeseci bez dodatnih troškova za naručitelja |  |
| 1.2 | Softver mora biti prilagođen izvršavanju na standardnim serverima sa Intel procesorima |  |
| 1.3 | Svi aplikacijski LOG-ovi su dokumentirani i moguće im je pristupiti standardnim alatima |  |
| 1.4 | Softver podržava SNMP za alarmiranje u slučaju detekcije problema u radu |  |
| 1.5 | Ponuditelj će organizirati edukaciju za rad sa aplikacijom za najmanje 2 (dva) djelatnika naručitelja na lokaciji naručitelja u trajanju od 5 radionica po 2 sata |  |
| **2.** | **Opći zahtjevi**Opći funkcionalni zahtjevi, ne odnose se na specifičan modul softvera |
| 2.1 | Modul za administraciju korisnika s mogućnošću kreiranja, ažuriranja i brisanja korisnika |  |
| 2.2 | Minimalno 2 razine prava pristupa na aplikaciju, koja se dodjeljuju putem uloga kroz modul za administraciju korisnika |  |
| 2.3 | Za upravljanje korisnicima potrebna je uloga administratora  |  |
| **3.** | **Modul za prijavu**Pristup sustavu odvija se kroz modul za prijavu koji omogućava više kanala autentifikacije. |
| 3.1 | Korisnik se na sustav prijavljuje korisničkim imenom i zaporkom |  |
| 3.2 | Korisnik može mijenjati zaporku |  |
| 3.3 | Korisnik može koristiti SSL autentifikaciju |  |
| **4.** | **Modul za Prikupljanje podataka**Modul sistematizira prikupljene podatke o prometu mobilnih korisnika |
| 4.1 | Prikupljanje i analiza lokacija korisnika (CellID) |  |
| 4.2 | Prikupljanje i analiza uređaja na mreži (MSISDN, IMSI, IMEI, timestamp) |  |
| **6.** | **Komunikacijski modul**Modul treba omogućiti prihvat informacija sa slijedećih sučelja |
| 6.1 | Gn sučelje između SGSN i GGSN čvora |  |
| 6.2 | S8 sučelje između SGW i PGW čvora |  |
| **7.** | **Modul za isporuku podataka**Modul omogućava razmjenu podataka sa analitičkim sustavom. |
| 7.1 | Upravljanje sustavom korištenjem REST API |  |
| 7.2 | Upravljanje sustavom korištenjem web GUI |  |
| 7.5 | Izvoz podataka korištenjem JASON datoteka |  |
| 7.6 | Izvoz podataka korištenjem xml datoteka |  |

## Implementacija i integracija poslovnih rješenja

Uz ponuđeno softversko rješenje, potrebno je implementirati procese za upravljanje poslovnim odnosima s kupcima i vođenjem poslovanja, te upravljanje marketinškim kampanjama. U sklopu implementacije potrebno je:

* Implementirati ponuđena programska rješenja iz 1.1 na hardveru iz točke 1.3. ove tehničke specifikacije
* Testirati poslovne procese kako bi osigurali ispravan rad
* Integrirati poslovne procese u poslovanje kompanije naručitelja
* Educirati zaposlenike kompanije naručitelja za rad na isporučenim rješenjima

Na taj način će se sistematizirati cijeli proces upravljanja poslovanjem kompanije naručitelja i njenim resursima te omogućiti pravovremeno donošenje odluka što doprinosi povećanju produktivnosti i nastanku novih poslovnih prilika.

## Hardver za poslužitelj

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Red. br.** | **2. Tražene karakteristike** | **3. Ponuđeno (DA/NE)** |
| **1.** | **Tehnički zahtjevi za poslužitelj**Niže su minimalni zahtjevi koje se moraju zadovoljiti kako bi naručitelj mogao integrirati poslužitelj u postojeću tehnološku i poslovnu infrastrukturu. |
| 1.1 | Poslužitelj sa montažnim materijalom za ugradnju u standardni poslužiteljski ormar |  |
| 1.2 | Minimalno 2x AMD EPYC 7452 32C/64T ili jednakovrijedan |  |
| 1.3 | Minimalno 64 GB RAM |  |
| 1.4 | Minimalno 3x 960GB SATA SSD 1752 TBW ili jednakovrijedan |  |
| 1.5 | Podrška za UEFI i legacy boot |  |
| 1.6 | 2x 10 GE električko mrežno sučelje (RJ45) ili jednakovrijedno |  |
| 1.7 | RAID kontroler 12Gb/s SAS/SATA za upravljanje do 16 diskova uz podršku za RAID 1, 5, 6, 10, 50 i 60 te zaštitom od nestanka struje (cache & power) ili jednakovrijedan |  |
| 1.8 | Poslužiteljska šasija sa mogućnosti ugradnje 16x2.5 SAS/SATA + 8x 2.5 NVME ili jednakovrijedna |  |
| 1.9 | Redundantno napajanje 2x 1400W 220 V AC |  |
| 1.10 | Minimalno 36 mjeseci Basic održavanje uz odziv slijedeći dan, ili bolje |  |

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

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

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje)