



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo pravosuđa i  
uprave



MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA  
SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

### IZJAVA O TEHNIČKIM SPECIFIKACIJAMA – PRILOG 3

**Predmet nabave: Nadogradnja i implementacija CRM sustava za liniju  
Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenog djela i prekršaja - 116 006**

**Naziv i sjedište naručitelja:**

Udruge za podršku žrtvama i svjedocima  
Ljudevita Gaja 12, 32 000 Vukovar

#### TEHNIČKE SPECIFIKACIJE

TRAŽENE SPECIFIKACIJE	PONUĐENE SPECIFIKACIJE	NAPOMENE
Uspostava razvojne okoline, repozitorija koda.  Instalacija CRM aplikacije i infrastrukturnog softvera.  Osnovna parametrizacija i konfiguracija alata.  Kreiranje korisnika i korisničkih grupa te vezanih prava unutar sustava.		
Detaljna specifikacija sustava.  Definiranje maski unutar CRM-a kao i procesa koji trebaju biti obuhvaćeni implementacijom.		
Implementacija i dorada modula „Kontakti“ prema zahtjevima.		



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog materijala isključiva je odgovornost Udruge za podršku žrtvama i svjedocima.



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo pravosuđa i  
uprave



MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA  
SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

Implementacija i dorada modula „Incidenti“ (Cases) prema zahtjevima.		
Implementacija modula „Pozivi“ te integracija linije pozivnog centra sa CRM-om.  Implementacija integracije s pozivnim centrom te agentske aplikacije unutar CRM-a.  Integracija CRM-a s postojećom wiki bazom znanja radi brzog pronalaska traženih informacija,		
Edukacija koje obuhvaćaju radionice na kojima se vrši učenje različitih rola unutar sustava, izrada pisanog i video materijala.		
Virtualni resursi i backup. – ugovorna obveza na 26 mjeseci		
Redovni pregledi sustava te njegovog podešavanja u svrhu optimiranja performansi  Otklanjanje incidenata i rješavanje problema u radu.  Održavanje softvera.		

U \_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/2021.

ZA PONUDITELJA:

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

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



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog materijala isključiva je odgovornost Udruge za podršku žrtvama i svjedocima.