PRILOG IV

TEHNIČKE SPECIFIKACIJE / OPIS POSLOVA

Broj nabave: **02/2020**

Predmet nabave: CRM programsko rješenje

**NAPOMENA**: Ponuditelj nudi predmet nabave putem ove tablice Tehničkih specifikacija koja će činiti dio ponude i kasnijeg Ugovora/Narudžbenice.

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

Ponuđeni predmet nabave je pravilan i prihvatljiv samo ako ispunjava sve zahtijevane uvjete i svojstva. Nije prihvatljivo precrtavanje ili korigiranje stavke navedene u stupcu 3. Tražene karakteristike.

**Ponuditelj** obavezno **popunjava stupac 4**. „Ponuđene karakteristike“ definirajući detaljno tehničke specifikacije ponuđene robe (napomena: ponuditelj popunjava tehničke specifikacije upisujući točne karakteristike ponuđene robe, izbjegavajući pri tome popunjavanje stupca samo riječima kao što su npr. „zadovoljava“ , „DA“, „jednakovrijedno traženom“ ili „odgovara traženom“). Ponude ponuditelja koji ne popune tehničke specifikacije sa točnim karakteristikama ponuđene robe mogu biti odbačene.

Stupac „**Bilješke, napomene, reference na dokumentaciju**“ ponuditelj **može popuniti** ukoliko smatra potrebnim.

Stupac **„Ocjena DA/NE“ ponuditelj ne popunjava** s obzirom na to da je stupac predviđen za ocjene Naručitelja.

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. Za sve točke tehničkih specifikacija u kojima se spominje naziv konkretnog proizvođača, ponuditelj može ponuditi jednakovrijedan proizvod.

**Nabava i implementacija CRM programskog rješenja optimiziranog za OKTV**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Rb.** | **2.      Naziv** | **3. Tražene karakteristike** | **4. Ponuđene karakteristike** | **5. Bilješke, napomene, reference na dokumentaciju** | **6. Ocjene (da/ne) popunjava naručitelj** |
|  |  | | | |  |
| 1 | Responzivna web aplikacija | Sustav treba biti web aplikacija implementirana korištenjem responzivnog dizajna, tj. sva sučelja sustava trebaju imati mogućnost prilagođavanja različitim veličinama ekrana (desktop, tablet, mobilni smartphone prikaz). |  |  |  |
| 2 | Način izvedbe sustava | Platforma mora biti implementirana i isporučena za rad na web aplikacijskom poslužitelju tako da korisnici mogu sustavu pristupiti iz svojih web preglednika. |  |  |  |
| 3 | Fleksibilnost | Platforma i njeni podsustavi trebaju težiti ka što većoj fleksibilnosti, posebno pri upotrebljivosti i proširivosti, uz mogućnost realizacije novih zahtjeva za proširenjem platforme u kraćem vremenskom  roku. |  |  |  |
| 4 | Povezanost | Cjelokupna platforma i njeni podsustavi trebaju biti dizajnirani tako da povezivanje s drugim sustavima ne prouzrokuje nerazmjerno veliko ulaganje. |  |  |  |
| 5 | Stabilnost i pouzdanost | Stabilnost sustava treba biti na visokom nivou, uz mogućnost brze  dijagnostike kroz log datoteke o nastanku kvara, te mogućnost brzog rješavanja. |  |  |  |
| 6 | Sljednost | Sustav mora omogućiti evidentiranje i slijeđenje promjena nad podacima, kako s pozicije održavanja podataka, tako i sposobnost za provedbu promjena. |  |  |  |
| 7 | Jednostavnog korištenja | Sustav treba biti prilagođen korisniku tako da je jednostavan i ugodan za korištenje, kako bi rad bio olakšan i bez kašnjenja zbog nesnalaženja u sustavu. |  |  |  |
| 8 | Sigurnost | Sustav treba biti dizajniran tako da prava pristupa do informacija i dijelova sustava budu na osnovi autentifikacije i autorizacije prema odgovarajućim ulogama (ovlaštenjima) korisnika prema radnim mjestima/funkcijama/odjelima u tvrtki odnosno podsustavima platforme dodijeljenim ovlaštenim osobama |  |  |  |
| 9 | Informativni prikazi | Svi zasloni s podacima trebaju imati smislene identifikacijske  nazive. Poruke o greškama trebaju se spremati u log dnevnik, te upućivati na prirodu greške koja se je dogodila. |  |  |  |
| 10 | Dashboard grafički prikazi | Sustav mora omogućiti prikaz grafičkih pokazatelja na projektnom dashboardu (eng. Widgets) koje svaki korisnik može odabrati sukladno danim ovlaštenjima. Raspon prikazanih podataka također mora biti sukladan ovlaštenju korisnika. Korisnik za svaki dashboard, može odabrati naziv, broj widgeta i vrstu widgeta koje želi prikazati. Svaka vrsta widgeta se može višestruko dodati na dashboard s podrškom za različitu konfiguraciju grafičkog prikaza.  Grafički widgeti koji prikazuju visine atributa kroz vrijeme u vidu grafikona moraju omogućiti konfiguraciju vrste grafičkog prikaza - minimalno linijski, u vidu stupaca i plošno. Isti moraju imati  konfigurabilno izvještajno razdoblja (npr mjesec, kvartal, godina, dan), prikaz prethodnih i sljedećih odabranih razdoblja jednostavnim odabirom na widgetu.  Potrebno je vidljivo grafički prikazati trend u odnosu na prethodno razdoblje. Prethodno razdoblje mora biti prikazano s izvještajnim, te se prikaz od prikazanih razdoblja mora moći sakriti ili prikazati na klik. Ključne točke unutar grafikona trebaju jednostavno prikazati detalje o podatcima, primjerice postavljanjem pokazivača miša iznad ključne točke na grafikonu.  Prilikom odabira widgeta za dodavanje na dashboardu, radi lakšeg snalaženja, widgeti moraju biti jasno grafički prikazani i sadržavati opis što se prikazuje, kao i prikaz stvarnih podataka. |  |  |  |
| 11 | Globalni prikaz aktivnosti u sustavu | Sustav mora evidentirati važne akcije nad entitetima u obliku tko je i kad napravio određenu akciju nad entitetom. Potrebno je imati globalni prikaz aktivnosti (eng. Activity stream) s kojim bi svaki prijavljeni korisnik dobio uvid u aktivnosti u sustavu, tako da su  aktivnosti kronološki poredane, odnosno da na vrh liste uvijek idu nove aktivnosti, a prema dnu liste idu starije aktivnosti radi  jednostavnije praćenja. Uz mogućnost praćenja i filtriranja aktivnosti po pojedinom podsustavu platforme u određenom periodu. |  |  |  |
| 12 | Kalendari | U sustavu je moguće definirati kalendar kojemu će se pridruživati događaji. Također, treba se na kalendarima podržati unos i prikaz ponavljajućih događaja. |  |  |  |
| 13 | Privatne bilješke | Korisnik može definirati bilješke u obliku popisa bilješki (tzv. „to do liste“). Potreban je pregled bilješki, te mogućnost filtriranja po redovima, uz mogućnost sortiranja podataka. Definiranjem da je neka bilješka riješena ona se prestaje prikazivati na popisu bilješki osim ako korisnik ne želi vidjeti bilješke koje su riješene. Svaka bilješka treba imati svoj profil na kojem se može unijeti naziv bilješke, odabrati boja bilješke, odabrati kategorija bilješke, te upis teksta za bilješku, uz mogućnost označavanja da li je pojedina  bilješka riješena. |  |  |  |
| 14 | Korisnički podsjetnici | Korisnik treba moći tablično vidjeti (email, in app) podsjetnike koji su definirani u raznim podsustavima platforme i drugim entitetima, uz pregled informacija za taj podsjetnik i datuma i vremena kada će se taj podsjetnik aktivirati. Klikom na podsjetnik potrebno je da sustav otvori pojedini entitet na kojem se je podsjetnik kreira, radi  jednostavnijeg pregleda. |  |  |  |
| 15 | Izvoz podataka s tabličnih pregleda | Na važnim glavnim tabličnih prikazima potrebno je implementirati mogućnost izvoza podataka u format datoteke radi mogućnosti daljnje obrade podataka u vanjskom editoru od strane naručitelja. |  |  |  |
| 16 | Filtriranje tabličnih pregleda | Kod tabličnog pregleda popisa entiteta unutar platforme potrebno je  implementirati filtriranje preko kojeg će korisnik moći filtrirati entitete prema njihovim parametrima. |  |  |  |
| 17 | Personalizacija tabličnih pregleda | Na glavnim tabličnim prikazima unutar platforme korisnik treba imati mogućnost podešavanja rasporeda dok se širine stupaca podešava automatski, te unosa jednog ili više alfanumeričkih podataka u nulti  tablični redak u kojem se trebaju nalazi filter polja po kojima se vrši filtriranje podataka tablice. Tu istu filtriranu, sortiranu i razmještenu konfiguraciju svaki korisnik za sebe treba moći pohraniti radi ponovnog prikaza prema prijavljenom korisniku kad idući puta dođe na isti prikaz, tj. potrebno je omogućiti funkcionalnost, tzv. personalizacija prikaza po prijavljenom korisniku. |  |  |  |
| 18 | Korisnička dokumentacija i upute za rad sa sustavom | Uz sustav potrebno je isporučiti korisničku dokumentaciju (upute za rad) putem prikladnog portala ili pisanog dokumenta, na kojem će se korisničke upute moći jednostavno pretraživati putem opcije pretraži priručnik ili pregledavati po hijerarhiji i strukturi priručnika. Svaki opis funkcionalnosti osim teksta treba biti popraćen i s pripadajućom slikom. Korisnički priručnik obavezno mora biti na hrvatskom jeziku. |  |  |  |
| 19 | Prikaz aktivnosti nad entitetima | Sustav treba omogućiti svakom korisniku odabir prikaza podataka o važnijim entitetima (kontakt, tvrtka, user, zaposlenik, projekt, tečaj, proizvod) u tabličnom i kartičnom prikazu. Odabrani prikaz će biti zapamćen od sustava sve do nove izmjene od strane korisnika. Na pregledu važnih entiteta korisnik treba moći vidjeti kartični pojednostavljeni prikaz s osnovnim podatcima. |  |  |  |
| 20 | Tablični prikazi funkcionalnosti | Korisnik može upravljati koji podatci na tabličnom prikazu će biti prikazani u kolonama. Korisnik treba moći upravljati redoslijedom prikaza kolona jednostavnim "drag&drop" pristupom. Prikaz se treba moći sortirati, pretraživati i filtrirati kroz niz kriterija.  Tablični prikazi koji će se koristiti kod pregleda popisa entiteta moraju imati mogućnost sortiranja i straničenja. Implementacija tabličnih prikazati treba obavezno uključiti upravljanje veličinom  stranice (broja vidljivih redaka) i straničenje na serverskoj strani radi boljih performansi u brzini prikaza.  Kriterij sortiranja i odabrani filteri će biti zapamćeni od strane sustava sve do nove izmjene od strane korisnika. Raspored kolona i prikazani podatci će biti zapamćeni od sustava sve do nove izmjene od strane korisnika.  Klikom na određeno mjesto unutar tabličnog prikaza omogućiti brzi prikaz osnovnih podataka (npr. modal ili bočna traka) bez odlaska na novu stranicu s detaljima.  Tablični prikaz se mora moći izvesti u .xlsx i .csv ili jednakovrijedni format kako bi bili kompatibilni s postojećom opremom naručitelja, uz izbor trenutne stranice ili svih podataka te uz primjenu postojećih  kriterija filtriranja i sortiranja nad podatcima. |  |  |  |
| 21 | Traženje i filtriranje | Potrebno je omogućiti korisnicima da mogu sami odabirati polja po kojima se može filtrirati s dodatnom i/ili logikom za sve kombinacije odabranih polja i upisanih vrijednosti po kojima se pretražuje |  |  |  |
| 22 | Kategorije i oznake | Korisnik, ako ima ovlaštenja, može kreirati, uređivati i brisati kategorije, oznake (labele), tagove. Oznakama (labelima) i tagovima može pridodati i boju koja će biti prikazana na navedenim prikazima. |  |  |  |
| 23 | Kreiranje i uređivanje entiteta | Entitetima: proizvodima, kontaktima, osobama, poslovnicama,  tečajevima za e-učenje, tvrtki je moguće dodati neograničeni broj polja različitih tipova (string, tekst, datum, padajući izbornik s jednostrukim/višestrukim odabirom ili da/ne opcijom) povezanih u setove. |  |  |  |
| 24 | Izvještaji | Sustav treba omogućiti kreiranje smislenog broja izvještaja za svaki opisani podsustav s mogućnošću izvoza u .PDF, .csv ili .xlsx ili jednakovrijedni format kako bi bili kompatibilni s postojećom opremom naručitelja. |  |  |  |
| 25 | Arhitektura sustava/IKT rješenja | Arhitektura IKT rješenja / platforme (u daljnjem tekstu i "sustava") mora koristiti relacijsku bazu podataka. Pristup podacima mora biti realiziran preko web servisa, koji  će kasnije omogućiti lakšu integraciju s drugim sustavima. Treba se sastojati od funkcionalnih API servisa koji međusobno komuniciraju. |  |  |  |
| 26 | Korištenje vanjskih servisa | Sustav može koristiti vanjske sustave u vidu API servisa (primjerice mape) kako bi isporučio tražene funkcionalnosti. |  |  |  |
| 27 | Baza podataka | Sustav treba pohranjivati podatke u jedinstvenu bazu podataka te imati mogućnost koristiti besplatnu bazu podatka koja se uobičajeno koristi. Sustav mora omogućiti pretraživanje pojedinih entiteta  putem svih atributa, te omogućiti brzo upravljanje velikim brojem  podataka - za pretraživanje koristiti bazu kao Elasticsearch ili jednakovrijedno. |  |  |  |
| 28 | Dostupnost | Sustav treba biti smješten u profesionalnom podatkovnom centru koji će osigurati 99,99% dostupnost. Podatkovni centar treba biti u 100% usklađen s GDPR regulativom. Treba imati najviše sigurnosne standarde, osiguran DDos napada, s backup serverom u drugom kolokacijskom podatkovnom centru. |  |  |  |
| 29 | Operativni sustav | Operativni sustav treba biti temeljen na besplatnoj Linux platformi, sa zadnjom verzijom kernel jezgre, zadnjim verzijama web servera, baze podataka i ostali pratećih servisa. |  |  |  |
| 30 | Integracije sa mail serverom | Sustav treba biti potpuno integriran u postojeći mail sustav, što znači da se korisnik preko IMAP profila može prijaviti u sustav te kroz sustav doći do svih mail podataka, te dodatno imati mogućnost slanja, primanja i povezivanje email pošte s aktivnostima sustava, dodjeljivanje oznaka i statusno praćenje. |  |  |  |
| 31 | Integracije sa ERP sustavom | Sustav treba biti potpuno integriran u postojeći ERP sustav. Isti mora prema razmjenjivati minimalno sljedeće informacije, podatke:   * Ime i prezime * Šifra priključka – broj ugovora * Adresa korisnika i adresa priključka * Kontakt podaci * OIB i/ili MBO * Tip kupca/subjekta * Odabir vrste kupca (rezidencijalni, poslovni ili javni) * Vrsta usluge (može biti do 100 vrsta usluga) * Cijena usluge (mjesečno i po potrebni jednokratni trošak priključka) * Trajanje OU * Datum od kada kreće naplata usluge * Promjena vrste usluge * Promjena cijene * Uključenje/isključenje pojedine usluge ili kompletne usluge * Dodavanje novih usluga * Radni nalog - intervencija |  |  |  |
|  |  | Sustav treba biti specifciran po tome što ne prati samo odnos između djelatnika i klijenta, nego i odnos između djelatnika i djelatnika, što rezultira kvalitetnijom uslugom. Odnosi se prate kroz komunikacije i različite aktivnosti te se sve zajedno statusno prati. |  |  |  |
|  |  | Sustav treba imati sustav obavijesti "notifikacija" koje će se kreirati svakom djelatniku, odnosno djelatnicima međusbno kako bi sljedivost poslovnih procesa bila u realnom vremenu. Sustav obavijesti dostavlja na radnu površinu, centar obavijesti, email i/ili SMS. |  |  |  |
|  |  | Sustav treba imati vlastiti dokument manager, koji datoteke automatski povezuje s aktivnostima, predmetima, projektima te omogućava pristup datotekama kroz različite vrste uređaja (PC, tablet, mobitel). |  |  |  |
|  |  | Sustav treba omogućavati da više djelatnika istovremeno koristi jednu ili više zajedničkih mail adresa, bez straha da će istom korisniku biti odgovoreno na isti mail više puta od strane različitih djelatnika. Interakcija s korisnikom putem maila preporučeno se izvodi direktno u sustavu kroz internetski preglednik, a sva komunikacija ostaje zabilježena kao da je korisniku odgovoreno klasično iz mail klijent programa. |  |  |  |
|  |  | Sustav treba imati mogućnost izrade predefinirane baze predložaka email odgovora i mogućnost automatskog ili ručnog odabira predloška odgovora ovisno o predmetu komunikacije. |  |  |  |
|  |  | Sustav treba imati mogućnost izrade plana prodaje, odnosno "targetiranja" prodavača od kojeg se očekuju zadane realizacije. Svaki prodavač treba imati mogućnost praćenja svoje osobne prodaje, "targeta" i realizacije u stvarnom vremenu. Svakom klijentu u sustavu treba biti moguće dodijeliti prodajnog predstavnika koji se tijekom razdoblja može mijenjati, bez utjecaja na ukupni plan prodaje i odnose koji se već vode s klijentom. |  |  |  |
| 32 | Prilagodba i optimizacija CRM-a | Za sustav treba izraditi i/ili prilagoditi uvoz, sjedinjavanje i međusobno ažuriranje svih poslovnih kontakta tvrtke s drugim postojećim programima u jedan sustav. Sustav treba ostati povezan i integriran s API funkcionalnošću kako bi se podaci između sustava i postojećih programa i dalje mogli razmjenjivati i međusobno ažurirati.  Konfiguracija domene i poslužitelja na dodijeljenoj IP adresi i registracija servisa za pristup preko interneta i/ili VPN-a.  Testiranje i optimiziranje opterećenja i performansi poslužitelja CRM-a na mreži lokalno i preko interneta. |  |  |  |

**Usluga edukacije korištenja CRM programskog rješenja**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Rb.** | **2.      Naziv** | **3. Tražene karakteristike** | **4. Ponuđene karakteristike** | **5. Bilješke, napomene, reference na dokumentaciju** | **6. Ocjene (da/ne) popunjava naručitelj** |
|  |  | | | |  |
| 1. | Edukacija djelatnika | Usluga uključuje detaljnu edukaciju korištenja CRM programskog rješenja na lokaciji naručitelja u minimalnom trajanju od 30 sati za četiri djelatnika, te izradu radnih materijala za napredne grupe djelatnika. |  |  |  |

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

M.P. (ime, prezime i potpis ovlaštene osobe ponuditelja)