



Projekt je financirala Europska Unija iz Fonda za Regionalni razvoj

ODGOVORI NA PITANJA I POJAŠNJENJA

Evidencijski broj nabave: EV 01/2018

DATUM: 28.2.2018.

NARUČITELJ: INFRASTRUKTURA - društvo s ograničenom odgovornošću za projektiranje, proizvodnju, građenje i usluge, Koprivnička 17c, Ludbreg, OIB: 16596435244

PREDMET NABAVE: izrada ERP sustava, implementacija, testiranje i edukacija zaposlenika za rad s ERP sustavom

KONTAKT: Darko Pintarić; e-mail: jvnabava@infrastruktura.hr; Tel: 042 420 420

Sukladno točci 1.6. DZN: "gospodarski subjekti mogu za vrijeme roka za dostavu ponuda zahtijevati dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje. Dodatne informacije i objašnjenja biti će objavljeni bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr. Pod uvjetom da je zahtjev pravovremen, posljednje dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje Naručitelj će staviti na raspolaganje najkasnije šest dana (6) prije isteka roka za dostavu ponuda. Zahtjev je pravovremen ako je dostavljen naručitelju najkasnije tijekom osmog (8) dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda. Ako Naručitelj za vrijeme roka za dostavu ponuda mijenja dokumentaciju, osigurat će dostupnost izmjena svim zainteresiranim gospodarskim subjektima na istom mjestu na kojem je objavljena osnovna Obavijest o nabavi, Dokumentacija za nadmetanje i pojašnjenja dokumentacije. Naručitelj može produljiti rok za dostavu ponuda i produljenje će biti razmјerno važnosti pojašnjenja i/ili izmjeni dokumentacije."



Naručitelj je zaprimio sljedeće zahtjeve za pojašnjenjima:

Pitanje:	Odgovori i pojašnjena:
<p>26. veljače zaprimljen je upit:</p> <p>1. Tvrtka planira predati ponudu za nabavu ERP sustava za koji imate raspisani natječaj, pa Vas stoga molimo za pojašnjenje dijela tehničkih specifikacija kako bi napravili što kvalitetniju i vjerodostojniju ponudu, odnosno molimo Vas da nam ukratko nabrojite poslovne funkcije za module:</p> <ul style="list-style-type: none">- automatizirana naplata usluga- samouslužni korisnički portal- upravljanje telekomunikacijskim uslugama putem jednog poslovnog rješenja	<ul style="list-style-type: none">- Automatizirana naplata usluga podrazumijeva automatsko ispisivanje računa po završetku obračunskog razdoblja (kalendarski mjesec). Informacije o naplatnim uslugama moraju biti sadržane u ERP rješenju, a dodatne naplatne usluge, tj. prometni podaci, primaju se iz vanjskih rješenja poput:<ul style="list-style-type: none">- rješenje za javnu govornu uslugu (naplata poziva)- rješenje za kabelsku mrežu (naplata internet prometa)- rješenje za najam i prodaju veleprodajnih telekomunikacijskih uslugaRačuni se ispisuju slijedno po adresi korisnika i sadrže:<ul style="list-style-type: none">- Standardne informacije računa- Opcionalnu popunjenu opću uplatnicuKod ispisa računa potrebno je ispisivati i ispis poziva koji se ispisuje automatski na drugu vrstu papira na mrežnom pisaču (bez opće uplatnice) slijedno sa računom za usluge.- Samo uslužni korisnički portal sadrži informacije o aktivnim korisničkim uslugama, informacije o trenutnoj potrošnji prometnih podataka na telefonskoj ili internet usluzi, informacije o statusu korisničke opreme i omogućuje korisniku preuzimanje računa i njihovih specifikacija generiranih u ERP rješenju za prošla obračunska razdoblja.- centralizirano rješenje mora biti povezano na sljedeće telekomunikacijske usluge i servise te aktivirati ili deaktivirati uređaje i usluge, i slati podatke potrebne za aktivaciju i konfiguraciju usluga, korisničke opreme i naplatu veleprodajnih telekomunikacijskih usluga:

	<ul style="list-style-type: none"> - rješenje za javnu govornu uslugu - rješenje za kabelski pristup Internetu - rješenje za pristup Internetu putem optičke infrastrukture - RADIUS poslužitelj - rješenje za najam i prodaju veleprodajnih telekomunikacijskih usluga - rješenje za digitalnu kabelsku televizijsku uslugu <p>- upravljačka sučelja prema drugim telekomunikacijskim rješenjima</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrebno je povezati ERP rješenje i sa sljedećim rješenjima zbog razmjene podataka o korisnicima, uslugama, statusima opreme i priključnim mjestima: - korisnički portal - rješenje za pozivni centar - CRM rješenje - rješenje za nadzor korisničke opreme - rješenje za planiranje FTTx, HFC i DTK infrastrukture" <p>- višekanalni kontaktni centar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Višekanalni kontaktni centar omoguće praćenje poslovne komunikacije sa krajnjim korisnicima i partnerima. - Podržani su sljedeći kanali komunikacije: <ul style="list-style-type: none"> - govorni (telefonski) kanal - kanal e-pošte - društvene mreže - Višekanalni kontaktni centar povezan je s ERP rješenjem i rješenjem za nadzor korisničke opreme te nudi poveznice na ostala telekomunikacijska rješenja i sustave. - Konzola agenta prikazuje korisničke informacije i statuse usluga i opreme te sve dosadašnje zahtjeve korisnika poslane putem korisničkog portala, e-poštom, telefonom ili putem stranice društvene mreže - Procesi za podršku i prodaju omogućuju alarmiranje i eskalacije putem kanala e-pošte u slučaju neaktivnosti zahtjeva ili automatsko zatvaranje zahtjeva ukoliko
--	---



	<p>korisnik nije podnio pritužbu nakon završetka zahtjeva za podršku.</p> <p>- Rješenje također prati rad svih agenata i statistike njihovog rada, te omogućuje preslušavanje telefonskih poziva, ocjenjivanje agenata i podešavanje procedura ovisno o prioritetu zahtjeva ili atributu kanala poput adrese e-pošte ili telefonskog broja."</p> <p>2. Pitanje za kraj, učitavaju li se inicijalni podaci iz već postojećeg informacijskog sustava (ili datoteka koje su proizašle iz informacijskog sustava) ili se unose iz npr. Excel datoteka čiji sadržaj do sada nije bio povezan u relacijsku bazu podataka?</p>
27. veljače zaprimljen je sljedeći upit:	<p>1. Imate li već infrastrukturu potrebnu za uvođenje ERP sustava (aplikacijski server, bazni server,...)?</p> <p>2. O koliko se imenovanih korisnika ERP sustava (radnih mjesta) radi?</p> <p>3. Na koji je način regulirano održavanje ERP sustava?</p> <p>4. U slučaju implementacije software-a za koji je potrebna licenca (npr. Oracle) je li cijena licence sadržana u cijeni implementacije? Što je s licencem za bazu?</p> <p>5. Hoće li Infrastruktura kupiti licencu za ERP sustav ili bi kupili ERP sustav kao proizvod i time postali njegovi vlasnici?</p> <p>1. U sklopu ovog projekta nabavit ćemo server.</p> <p>2. +25</p> <p>3. Ugovor o održavanju.</p> <p>4. Ovisno da li treba biti baza s licencom.</p> <p>5. Predmet nabave će biti u vlasništvu tvrtke INFRASTRUKTURA d.o.o.</p>