



Projekt je financirala Europska Unija iz Fonda za Regionalni razvoj

ODGOVORI NA PITANJA I POJAŠNENJA

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 točki 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 razmjerno važnosti pojašnjenja i/ili izmjene dokumentacije."



Ulaganje u budućnost
Europska unija



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**

Naručilac je zaprimio sljedeće zahtjeve za pojašnjenjima:

Pitanje:	Odgovori i pojašnjenja:
<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 usluga <p>Računi se ispisuju slijedno po adresi korisnika i sadrže:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardne informacije računa - Opcionalnu popunjenu opću uplatnicu <p>Kod 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.</p> - 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:



Ulaganje u budućnost
Europska unija



<ul style="list-style-type: none"> - upravljačka sučelja prema drugim telekomunikacijskim rješenjima - više kanalni kontaktni centar 	<ul style="list-style-type: none"> - rješenje za javnu govornu uslugu - rješenje za kablanski pristup Internetu - rješenje za pristup Internetu putem optičke infrastrukture - RADIUS poslužitelj - rješenje za najam i prodaju veleprodajnih telekomunikacijskih usluga - rješenje za digitalnu kablansku televizijsku uslugu - potrebno je povezati ERP rješenje i sa sljedećim rješenjima zbog razmjene podataka o korisnicima, uslugama, statusima opreme i priključnim mjestima: <ul style="list-style-type: none"> - korisnički portal - rješenje za pozivni centar - CRM rješenje - rješenje za nadzor korisničke opreme - rješenje za planiranje FTTx, HFC i DTK infrastrukture" - Više kanalni kontaktni centar omogućuje praćenje poslovnih komunikacija sa krajnjim korisnicima i partnerima. <ul style="list-style-type: none"> - Podržani su sljedeći kanali komunikacije: <ul style="list-style-type: none"> - govorni (telefonski) kanal - kanal e-pošte - društvene mreže - Više kanalni 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
--	---



Ulaganje u budućnost
Europska unija



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA

<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>	<p>korisnik nije podnio pritužbu nakon završetka zahtjeva za podršku.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>2. Inicijalni podaci unose se iz već postojećeg informacijskog sustava i CSV datoteka (ovisno o rješenju iz kojeg se podaci unose).</p>
<p>26. veljače primili smo upit:</p> <p>Sukladno obavijesti o predmetu nabave za provedbu projekta pod nazivom: „Jačanje konkurentnosti tvrtke Infrastruktura“ - za izradu ERP sustava, njegova instalacija i testiranje te edukacija zaposlenika za rad s ERP sustavom - šaljem Vam nekoliko tehnička pitanja:</p> <p>OPĆENITO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan je nabavka rješenja da se instalira na vaše servere (on premise) ili vam odgovara i cloud opcija rješenja • Dali postoji osoba zadužena za IT unutar tvrtke (system administrator), ili vanjska tvrtka • Dali imate vlastitu infrastrukturu (servere) unutar tvrtke, te koliko je oprema stara • Knjigovodstveni servis, interni ili vanjski • Obračun plaća, interni ili vanjski • Ukupan broj uloga – korisnika ERP sustava • Broj korisnika po ulogama: <ul style="list-style-type: none"> o troškovnici i radni nalozi o nabava proizvoda i usluga o upravljanje najmom infrastrukture o prodaja i naplata proizvoda i usluga o automatizirana naplata usluga o podrška i upravljanje odnosima sa klijentima o samouslužni korisnički portal o zalihe i skladišno poslovanje o računovodstvo i financije o upravljanje ljudskim resursima 	<ul style="list-style-type: none"> - Planira se stavi na vlastite servere - DA - Nabavlja se nova oprema u sklopu projekta - Interni - Interno - Radi se poslovnoj tajni poduzeća



Ulaganje u budućnost
Europska unija



<p>o poslovna izvješća</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koja ostala poslovna rješenja se koriste unutar tvrtke te dali je potrebno određeno povezivanje, ukoliko da, sa kojim rješenjem, navedeno u točki 3. PRILOG III. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA (rješenje omogućuje automatizaciju i integraciju glavnih poslovnih procesa sa ostalim poslovnim rješenjima) <p>• Da li postoje maloprodajna skladišta, da li je potrebno fiskalizirati fakture?</p> <p>PROIZVODI I USLUGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • troškovnici i radni nalozi: o koji sve parametri ulaze u troškovnike, da li se govori o planiranim troškovima ili samo o praćenju stvarno realiziranih troškova? o Radni nalozi se grupiraju u veće projekte ili se govori o jednostavnijim radnim nalogima? o koje sve informacije se prate na radnim nalogima. Na koji način se vrši planiranje radnih naloga? o Da li potrebno raditi izvještaje / statistike vezano na radne naloge? • nabava proizvoda i usluga: o Na koji način se naručuju potrebni proizvodi od dobavljača? 	<ul style="list-style-type: none"> - ERP 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 kablanski pristup Internetu - rješenje za pristup Internetu putem optičke infrastrukture - RADIUS poslužitelj - rješenje za najam i prodaju veleprodajnih telekomunikacijskih usluga - rješenje za digitalnu kablasku televizijsku uslugu ERP rješenje potrebno je povezati i sa sljedećim rješenjima zbog razmjene podataka o korisnicima, uslugama, statusima opreme i priključnim mjestima: <ul style="list-style-type: none"> - korisnički portal - rješenje za pozivni centar - CRM rješenje - rješenje za nadzor korisničke opreme - rješenje za planiranje FTTx, HFC i DTK infrastrukture" <p>NE</p> <p>O stvarno realiziranim troškovima.</p> <p>Jednostavni i grupirani radni nalozi.</p> <p>Mjesto, vrijeme, utrošen materijal, vrsta projekta.</p> <p>DA</p> <p>Pojedinačno.</p>
---	---



Ulaganje u budućnost
Europska unija



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**

<p>o Koji je izračun (po narudžbi, po prosječnoj prodaji)</p> <p>o Postoje li artikli koji imaju istu funkciju ali se nabavljaju od različitih dobavljača i imaju različite oznake?</p> <ul style="list-style-type: none">• upravljanje najmom infrastrukture: o Na koji način se vrši najam? <p>o Kako se raspodjeljuju kapaciteti i da li se očekuje od software-a da prati kapacitet pojedine infrastrukture</p> <p>o Koja dokumentacija bi se morala pratiti uz najam?</p> <ul style="list-style-type: none">• prodaja i naplata proizvoda i usluga: o automatizirana naplata usluga - koji su kriteriji za automatsko fakturiranje?	<p>Po narudžbi.</p> <p>DA.</p> <p>Najam infrastrukture vrši se po minimalnoj ponudi i iznajmljuju se priključci, vodovi i mjesto u mrežnim ormarima. Također se naplaćuju i usluge sata tehničara kod određenih radnji.</p> <p>Najam se obračunava mjesečno i cijena najma ovisi o broju priključaka i ugovornim obvezama. Usluge najma i naplate tehničara automatski se naplaćuju iz rješenja za upravljanje najmom infrastrukture</p> <p>Software mora pratiti kapacitete najma i stanja priključaka i ostale opreme.</p> <p>Operatori šalju zahtjeve za najam i poslovni procesi omogućuju agentima Infrastrukture da odobre ili odbiju zahtjeve, provjere dokumentaciju i ostale parametre najma.</p> <p>Procedure za eskalaciju moraju upozoravati korisnike na status zahtjeva.</p> <p>Uz najam se prati dokumentacija za priključenje ili isključenje, otklanjanje problema i standardne upite.</p> <p>Automatizirana naplata usluga podrazumijeva automatsko ispisivanje računa po završetku obračunskog razdoblja (kalendarski mjesec).</p> <p>Informacije o naplatnim uslugama moraju biti sadržane u ERP rješenju, a dodatne naplatne usluge, tj. prometni podaci, primaju se iz vanjskih rješenja poput:</p> <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 usluga
--	--



Ulaganje u budućnost
Europska unija



<p>o Koji sve parametri se uzimaju u obzir prilikom obračuna?</p> <ul style="list-style-type: none">• podrška i upravljanje odnosima sa klijentima: o Koje sve funkcionalnosti se očekuju od CRM-a?• samouslužni korisnički portal: o Koje informacije su potrebne biti na korisničkom portalu? <p>o Što bi krajnji korisnik morao moći napraviti na portalu?</p> <ul style="list-style-type: none">• centralizirano rješenje za praćenje stanja korisničke opreme i pružanje podrške: o Što se želi od ERP sustava vezano za to?	<p>Računi se ispisuju slijedno po adresi korisnika i sadrže:</p> <ul style="list-style-type: none">- Standardne informacije računa- Opcionalnu popunjenu opću uplatnicu <p>Kod 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.</p> <p>Nabavna cijena i prodajna cijena.</p> <p>CRM rješenje sadrži informacije o trenutnim i potencijalnim korisnicima i omogućuje izradu kampanji za marketing ili zadovoljstva kupaca. U CRM u se također prati komunikacija sa korisnicima preko kanala e-pošte i telefona. CRM rješenje sadrži korisničku dokumentaciju, usluge, korespondenciju i analitiku usluga po korisnicima, uslugama, području...</p> <p>Samouslužni 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.</p> <p>Korisnički portal korisnicima omogućuje slanje zahtjeva za aktivaciju ili deaktivaciju ili pauziranje telekomunikacijskih usluga i slanje zahtjeva za podršku te pregled trenutnih ili starih zahtjeva za podršku.</p> <p>ERP sustav sa ostalim sustavima dijeli informacije o aktivnoj opremi kod korisnika, korisničkim podacima i aktivnim uslugama. Na temelju tih informacija ostali sustavi znaju koju opremu trebaju nadzirati, i koja oprema se konfigurira za rad kod korisnika.</p>
--	--



Ulaganje u budućnost
Europska unija



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA

<p>o Bilo kakva povezanost infrastrukture i vanjskih specijaliziranih programa se mora zasebno razmotriti</p> <p>o Što se smatra pod stanjem korisničke opreme,</p> <ul style="list-style-type: none"> • zbirni prikaz stanja korisničke opreme i trenutnih alarma te centralizirani prikaz trenutnih informacija o korisnicima i uslugama: <p>o Kako se želi sama infrastruktura unesti u sustav (koje sve podatke na sebi sadrži stavka, npr: „polaganje 100 m xxxx kabela pod zemljom“)?</p> <p>o Koliko korisničke opreme i korisnika imate (brojčano)</p> <p>o Koliko različitih vrsta usluga imate (po grupama i brojčano)</p> <p>o Trenutni sustav alarma, u kojem rješenju se nadzire i prati?</p> <p>NABAVA / PRODAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cjenik: dali imate generalni cjenik ili različite vrste cjenika • Rabatne sheme, generalne ili po klijentu • Cjenike dobavljača, koristite redovito ako da, na kojoj bazi (mjesečno, godišnje..) • Dali pratite tijekom nabavke materijala / dolazak materijala na skladište <p>SKLADIŠTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koliki broj i vrsta skladišta koristite • Nabrojite sva skladišna kretanja koje koristite • Da li postoji tranzitno, a preostala sa stalnim (redovitim) zalihama • Da li je potrebno voditi pozicije unutar skladišta • Da li se prate lotovi proizvoda 	<p>DA.</p> <p>Stanje korisničke opreme su statusi usluga I dostupnost opreme (na primjer oprema je nedostupna, govorna i Internet usluga su aktivne i registrirane na poslužitelje...)</p> <p>Oprema se nadzire skupno (na primjer X broj korisnika je nedostupno) i u realnom vremenu ako se odabere neki korisnik.</p> <p>Usluge se unose ručno a priključna mjesta se importaju putem CSV datoteka.</p> <p>Za to imamo izdvojeni sustav planiranja i praćenja i iz tog sustava treba prezentirati podatke</p> <p>15.000</p> <p>vlastito</p> <p>Imamo generalni cjenik sa pojedinim podskupinama</p> <p>da</p> <p>ne</p> <p>da</p> <p>centralno i više pomoćnih na drugim lokacijama međuskladišnice i otpremnice</p> <p>ne postoji tranzitno u tom smislu,sve dolazi prvo na centralno skladište</p> <p>da</p> <p>ne</p>
--	---



Ulaganje u budućnost
Europska unija



<p>27. veljače zaprimljen je sljedeći upit:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Imate li već infrastrukturu potrebnu za uvođenje ERP sustava (aplikacijski server, bazni server,...)?2. O koliko se imenovanih korisnika ERP sustava (radnih mjesta) radi?3. Na koji je način regulirano održavanje ERP sustava?4. U slučaju implementacije software-a za koji je potrebna licenca (npr. Oracle) je li cijena licence sadržana u cijeni implementacije? Što je s licencom za bazu?5. Hoće li Infrastruktura kupiti licencu za ERP sustav ili bi kupili ERP sustav kao proizvod i time postali njegovi vlasnici?	<ol style="list-style-type: none">1. U sklopu ovog projekta nabavit ćemo server.2. +253. Ugovor o održavanju.4. Ovisno da li treba biti baza s licencom.5. Predmet nabave će biti u vlasništvu tvrtke INFRASTRUKTURA d.o.o.
---	---