

Prilog 1. Tehnička specifikacija predmeta nabave

Predmet nabave je nabava nadogradnje postojećeg BSS sustava za pružanje podrške korisnicima CARNET-a

Naručitelj je u posjedu sustava BSS. Sustav je isporučen u obliku licence i sastoji se od licence:

- Sedam BSS User Unlimited Licence

U sklopu navedene licence je isporučen sustav za upravljanje odnosima s klijentima (BSS – Business Support System).

Zahtjevi za nadogradnje informacijskog sustava Sedam BSS

Ovaj dokument sadrži zahtjeve za usluge nadogradnje funkcionalnosti sustava Sedam BSS.

Budući da je postojeći sustav isporučen kao licenca, nadogradnja sustava mora biti bazirana na isporučenom licenciranom sustavu ili jednakovrijednom sustavu. Jednakovrijedni sustav u integraciji s postojećim sustavom mora osigurati nesmetani rad bez obzira na tehnologiju na kojoj se on bazira, osigurati korisnicima jedan integrirani sustav te ne smije ni na koji način otežati korištenje koje će biti uzrokovano razvojem na drugoj tehnologiji ili platformi. U oba slučaja implementacije, razmjena podataka između postojećeg sustava i nadogradnje mora biti u potpunosti automatiziran. U slučaju implementacije nadogradnje koristeći jednakovrijedan sustav, isti mora biti baziran na razvojnom okviru (eng. framework) i tehnologiji otvorenog koda (eng. open source), čiji je osnovni dio sustava javno dostupan te korištenje istog ne stvara ikakve dodatne troškove za Naručitelja.

| Zahtjev br. | Opis zahtjeva |
|-------------|---|
| 1 | Verzije isporuke Izvršitelj se obvezuje izvršiti isporuku (implementaciju sustava) na verzijama proizvođača koje će biti aktualne u trenutku isporuke. |
| 2 | Proces izvršenja Sedam BSS nadogradnje Naručitelj od odabranog Izvršitelja traži da se projekt izvršava sukladno slijedećem procesu: 1. TERMINSKI PLAN PROJEKTA - Odabrani Izvršitelj će u roku od najkasnije 14 dana od dana sklapanja ugovora, izraditi i dostaviti Naručitelju TERMINSKI PLAN PROJEKTA . 2. POTVRĐIVANJE TERMINSKOG PLANA - Naručitelj će u roku najkasnije od 7 dana od primitka, potvrditi TERMINSKI PLAN PROJEKTA . |

3. IZRADA FUNKCIONALNIH SPECIFIKACIJA – Odabrani Izvršitelj treba izvršiti analizu do sada isporučenog Sedam BSS sustava kao osnove za nadogradnje i razvoj sukladno ovim definiranim zahtjevima, a s ciljem izrade Funkcionalnih specifikacija za nadogradnju. Obveza Naručitelja u ovoj fazi je detaljno tumačenje definiranih zahtjeva.

4. IZRADA PROTOTIPA Potrebno je poboljšati korisničko iskustvo u sučelju aplikacije implementacijom novog prototipa i sučelja s poboljšanim UX/UI dizajnom. Cilj je poboljšati intuitivnost i lakše korištenje aplikacije za korisnike, te pružiti moderniji i inovativniji izgled i osjećaj. Novi prototip i sučelje trebaju biti implementirani u skladu s najnovijim vizualnim standardima kako bi se osiguralo najbolje moguće korisničko iskustvo. Uz to, novo sučelje i prototip trebaju pružiti veću funkcionalnost i fleksibilnost za korisnike, uključujući bolje organiziranje informacija, lakšu navigaciju, intuitivne kontrolne elemente i brže performanse.

5. TESTIRANJE POJEDINE FUNKCIONALNOSTI KOJA JE INTEGRIRANA U CJELOVITI SUSTAV - Od Naručitelja se traži da izvrši testiranje razvijene pojedine funkcionalnosti tijekom razvoja i izvrši potvrđivanje ispravnosti/neispravnosti. Od Izvršitelja se traži da isporuči testne scenarije po kojima će se provoditi korisničko testiranje.

6. PRIJENOS PODATAKA U PRODUKCIJSKO OKRUŽENJE - Sukladno potrebi, odabrani Izvršitelj će obaviti prijenos podataka iz aplikacija u uporabi u produkcijsku okolinu i izvršiti provjeru funkcionalnosti modula u produkcijskoj okolini.

7. EDUKACIJA KORISNIKA - Odabrani Izvršitelj se obvezuje predati Naručitelju dokumentaciju za korištenje modula nakon završetka svakog razvijenog i testiranog modula, a edukacije za korisnike dogovarati sukladno potrebama i odluci Naručitelja, ali i dogovoru između Naručitelja i Izvršitelja.

8. PUŠTANJE U PRODUKCIJU - Nakon potvrđivanja ispravnosti rada modula u produkcijskom okruženju izvršiti će se puštanje modula u produkciju s definiranim datumom.

Tim za vođenje projekta

1. Za vođenje projekta biti će određen tim u sastavu:

- voditelj projekta od strane Naručitelja,
- voditelj projekta odabranog Izvršitelja,
- druge osobe po nalogu Naručitelja,
- vodeći ljudi segmenta kod Naručitelja.

2. Glavni zadaci voditelja projekta Naručitelja su:

- osigurati raspoloživost potrebnih resursa (ljudske i tehničke),
- koordinirati sve aktivnosti s voditeljem projekta odabranog Izvršitelja,
- ovjeravati primopredajni zapisnik na kraju projekta/dijela projekta,
- izvještavati upravu Naručitelja o stanju projekta

| | |
|--|---|
| | <p>Suradnja i komunikacija Izvršitelja i Naručitelja Odabrani Izvršitelj dužan je na dnevnoj bazi surađivati (uključujući sastanke i druge oblike komunikacije) s osobljem Naručitelja i drugim osobama po nalogu Naručitelja tijekom cjelokupnog vremena trajanja ugovora te uvažavati komentare Naručitelja i drugih osoba po nalogu Naručitelja. Sastanci će se, u pravilu, održavati u prostorijama Naručitelja, u dogovorenim terminima.</p> |
| | <p>Praćenje obveza prema sklopljenom ugovoru Naručitelj će kontinuirano pratiti provedbu ugovorene usluge te je stoga odabrani Izvršitelj dužan omogućiti Naručitelju pravovremeni i redoviti uvid u sve aktivnosti koje će se provoditi po ugovoru sklopljenom na temelju ovog postupka javne nabave. Odabrani Izvršitelj treba Naručitelju omogućiti neposredan uvid u rad stručnjaka i rezultate u svakom trenutku provedbe ugovorenih usluga vodeći računa o zahtjevima Naručitelja.</p> |
| | <p>Izveštavanje o izvršenju projekta Odabrani Izvršitelj dužan je prema dogovoru s Naručiteljem sastaviti izvještaj o izvršenju projekta i dostaviti ga Naručitelju prema definiranim stavkama. Naručitelj ima pravo dati komentare na izvještaj. Odabrani Izvršitelj dužan je usvojiti komentare i dostaviti Naručitelju konačnu inačicu izvještaja. Odabrani Izvršitelj dužan je o nadogradnjama i promjenama na sustavu izvijestiti Naručitelja pisanim putem na način da obavijesti Naručitelja prije izvršenja iste, a zatim nakon izvršenja aktivnosti da je aktivnost izvršena. U slučaju nemogućnosti izvršenja aktivnosti koja je planirana, odabrani Izvršitelj dužan je obavijestiti Naručitelja s pojašnjenjem odgode i ponudom novog plana.</p> |
| | <p>Tehnička dokumentacija Sedam BSS sustava Sva tehnička dokumentacija koju odabrani Izvršitelj prema zahtjevu Naručitelja obvezan je predati Naručitelju-u i treba sadržavati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. svu dokumentaciju koja će biti izrađena u fazi analize sustava, 2. svu dokumentaciju koja će biti izrađena u fazi razvoja: <ol style="list-style-type: none"> a. Dizajn specifikacije, b. programska arhitektura modula i njihova međusobna povezanost s aspekta izvršenja programske funkcionalnosti i prijenosa podataka, c. programska arhitektura moduli i njihova međusobna povezanost s aspekta prijenosa podataka, 3. 5. Predviđena arhitektura sustava |
| | <p>Pohrana i ažuriranje dokumentacije Dokumentacija treba biti pohranjena u repozitoriju Naručitelja, od početka projekta i ažurirana kontinuirano u cijelom ciklusu razvoja.</p> |
| | <p>Dokumentacija za korištenje sustava - korisničke upute</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Upute trebaju sadržavati slike ekrana/maski sustava sa tekstualnim opisom funkcionalnosti kao i definiranih formalno logičkih kontrola. 2. Upute trebaju sadržavati opise scenarija za postizanje određenog cilja (kada se cilj postiže izvršenjem niza pojedinačnih funkcija). 3. Nakon implementacije sustava dokumentacija treba biti pohranjena u repozitoriju Naručitelja-a. 4. Odabrani Izvršitelj mora izvršavati ažuriranje dokumentacije kod svake promjene funkcionalnosti sustava tijekom adaptivnih promjena. |

| | |
|--|--|
| | <p>Edukacija korisnika za uporabu sustava Odabrani Izvršitelj je dužan organizirati i održati edukaciju korisnika o korištenju sustava na sljedeći način:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Odabrani Izvršitelj dužan je održati edukacije u prostorijama Naručitelja ili online putem. 2. Odabrani Izvršitelj snosi troškove pripreme i ispisa edukacijskih materijala za sve polaznike, predavača i sve ostale troškove koji proizlaze iz pripreme, organizacije i provedbe edukacija u sklopu ove aktivnosti. 3. O planu edukacija, datumu, vremenu početka i završetka edukacija Izvršitelj i Naručitelj će dogovarati putem službenih kanala koje odredi Naručitelj. 6. Prije početka edukacije, korisničke upute se moraju nalaziti u za to predviđenom modulu u sustavu kako bi bile dostupne korisnicima. 7. Odabrani izvršitelj dužan je izraditi video upute kao pomoć pri korištenju sustava, 8. Edukacija se treba održati sukladno usvojenom planu edukacije. Ako Naručitelj bude smatrao potrebnim, neke edukacije mogu se održati i ranije, o čemu će se odabrani Izvršitelj i Naručitelj dogovoriti posebno. |
| | <p>Sustav podrške korisnicima - Helpdesk Odabrani Izvršitelj je dužan osigurati sustav podrške korisnicima za uporabu modula. Podrška treba biti omogućena na sljedeći način:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Helpdesk treba biti dostupan korisnicima putem minimalno dva kanala, komunikacije: web i telefona uz mogućnost ostavljanja govorne pošte u slučaju zauzeća linije 2. Redovno radno vrijeme Helpdeska treba biti radnim danom od 8 do 16 sati 3. Potrebno je osigurati i dežurstvo i to radnim danom od 16 do 20 sati te vikendom od 8 do 20 sati za slučaj većih problema koji utječu na poslovanje ustanove 4. Rok odgovora na e-maileve ili govornu poštu je maksimalno sljedeći radni dan, dok je vikendom i u vremenu dežurstva rok odgovora najdulje sljedeći radni dan 5. Helpdesk je centraliziran, što znači da postoji samo jedna e-mail adresa i samo jedan broj telefona te se korisnici ne usmjeravaju na druge e-mail adrese, telefone, tvrtke, službe i osobe. |
| | <p>Rok isporuke nadogradnje i trajanje jamstva Rok isporuke nadogradnje je 6 mjeseci od datuma potpisa ugovora. Jamstvo započinje isporukom nadogradnje i traje do kraja ugovora, do najkasnije 24 mjeseca od potpisa ugovora.</p> |
| | <p>Trajna pohrana Svi podaci generirani Sedam BSS sustavom moraju biti pohranjeni trajno (bez vremenskog ograničenja).</p> |
| | <p>Testna i produkcijska infrastruktura Testnu i produkcijsku infrastrukturu za izvršenje nadogradnje/razvoja i implementacije modula osigurati će Naručitelj. Odabranom Izvršitelju bit će omogućen pristup za izvršenje nadogradnje/razvoja, testiranja i puštanja modula u produkciju</p> |
| | <p>Testiranja od strane Naručitelja i obveze odabranog Izvršitelja Naručitelj će kontinuirano tijekom cjelokupnog trajanja ugovora provoditi funkcionalna, nefunkcionalna i sigurnosna testiranja modula. Testiranje se obavlja za vrijeme izrade modula i implementacije te na zahtjev Naručitelja.</p> |

Odabrani Izvršitelj Naručiitelju dostavlja izvorni kod sustava nakon testiranja svake faze. Testiranje modula uključuje sljedeće funkcionalno, nefunkcionalno i sigurnosno testiranje:

1. Funkcionalno testiranje

Funkcionalno testiranje ima za cilj utvrditi ponaša li se modul u skladu s definiranim Dizajn specifikacijama.

- a. Funkcionalno testiranje radit će se na temelju testnih scenarija.
- b. Odabrani Izvršitelj je dužan omogućiti Naručiitelju funkcionalno testiranje na njegov zahtjev.

2. Nefunkcionalno testiranje

Nefunkcionalno testiranje ima za cilj utvrditi kako se modul ponaša pod stvarnim opterećenjem te eventualno utvrditi dijelove modula koji se ponašaju kao „uska grla“. Nefunkcionalnim testiranjem želi se provjeriti udovoljava li modul postavljenim performansnim očekivanjima od strane Naručiitelja. Ukoliko rezultati testiranja neće biti zadovoljavajući prema definiranim zahtjevima (ukupni broj korisnika, paralelni rad korisnika, vrijeme odaziva funkcija aplikacije, itd.) odabrani Izvršitelj će morati poduzeti korektivne mjere kako bi se uklonili eventualni nedostaci.

4. Obveze Odabranog Izvršitelja:

- a. omogućiti provođenje testiranja od strane Naručiitelja,
- b. sukladno rezultatima testiranja, poduzeti adekvatne mjere za ispravljanje sigurnosnih propusta,
- c. sukladno rezultatima testiranja, poduzeti adekvatne mjere za ispravljanje nefunkcionalnih i funkcionalnih pogrešaka u radu sustava.

Jezik pružanja usluga

Cjelokupni sadržaj modula, sve naredbe, obavijesti o pogreškama, poruke korisnicima i svi elementi vidljivi na korisničkom sučelju trebaju biti na hrvatskom jeziku. Edukacija i podrška korisnicima, te komunikacija između odabranog Izvršitelja, Naručiitelja i korisnika treba biti isključivo na hrvatskom jeziku.

Sedam BSS sustav

Funkcionalnosti sustava:

Tražene funkcionalnosti BSS sustava:

1. Evidencija entiteta „Ustanove“

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o ustanovi.
- b. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
- c. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje napredno pretraživanje ili filtriranje popisa ustanova evidentiranih u CRM-u.
- d. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa ustanova evidentiranih u CRM-u.
- e. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu ustanova evidentiranih u CRM-u, mogućnost odabire akcije nad entitetom na listi podataka
- f. Spajanje zapisa: mogućnost spajanja dva ili više označenih zapisa na popisu ustanova evidentiranih u CRM-u.
 - i. Prilikom spajanja zapisa moguće je odabrati polja iz zapisa koji se spajaju koja će se prenijeti na zapis koji će ostati nakon spajanja.
- g. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu ustanova evidentiranih u CRM-u.
- h. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: matične/područne ustanove, korisnike (djelatnike), zahtjeve, e-pošta, pozive, RT zadatke...
- i. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o ustanovama moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.

- j. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste: zapis ustanove može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, zahtjevima, pozivima, mailovi, RT zadaci, posjeti...
 - i. Zapis o ustanovi može se povezati s drugim zapisom o ustanovi kako bi se stvorila hijerarhija ustanova. Npr. matična ustanova (nadređena) može se povezati s više područnih (podređenih) ili pridruženih ustanova, a područna ustanova može se vezati s jednom matičnom ustanovom.
 - ii. Na pregledu detalja zapisa matične ustanove vidljivo je ako ustanova ima područne ustanove
 - iii. Na pregledu detalja zapisa područne ustanove vidljivo je koja je ustanova nadređena
 - iv. Mogućnost odabira tipa vezane ustanove (područna/podređena/pridružena)
 - v. Zapisi iz modula Ustanove mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: dokumenti, e-pošta, glasovna pošta, jedinice praćenja, korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), oprema, pozivi, projekti, RT zadaci, zahtjevi, ustanove
 - vi. Unosom IP adrese, u za to predviđeno polje unutar zahtjeva, zahtjev se veže za pripadajuću ustanovu na temelju podataka povučenih iz SZC baze.
- k. Sinkronizacija ustanova iz SZC baze: zapisi o ustanovama sinkroniziraju se iz SZC baze jednom dnevno ili se prikazuju u realnom vremenu (API?).
 - i. Sinkronizacijom se prenosi i zapis o hijerarhiji ustanova / matičnim (nadređenim) i područnim (podređenim) ustanovama.
 - ii. Sinkronizacijom se prenosi i zapis o IP adresama ustanove
 - iii. Sinkronizacijom podataka o ustanovama iz SZC baze sinkroniziraju se naziv ustanove, podatak o nadređenoj/podređenoj ustanovi, vrsta ustanove, vrsta članstva, web stranica, adresa, MZO šifra

2. Evidencija korisnika – fizičkih osoba:

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o korisniku.
 - i. Duplicate detector: prilikom kreiranja zapisa, ako se neko od ključnih polja (ime i prezime, OIB, primarna e-mail adresa) podudara s postojećim zapisom, sustav treba o tome obavijestiti agenta i prikazati popis takvih zapisa.
 1. Nije moguće kreirati korisnika s OIB-om koji je već evidentiran u CRM-u.
 2. Moguće je kreirati korisnika s nekim drugim podatkom koji je već kreiran u CRM-u (ime, prezime, primarna e-mail adresa), ali prije spremanja sustav treba obavijestiti agenta o potencijalnim duplikatima.

- b. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
- c. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje napredno pretraživanje ili filtriranje popisa korisnika evidentiranih u CRM-u.
- d. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa korisnika evidentiranih u CRM-u.
- e. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu korisnika evidentiranih u CRM-u, mogućnost odabire akcije nad entitetom na listi podataka
- f. Spajanje zapisa: mogućnost spajanja dva ili više označenih zapisa na popisu korisnika evidentiranih u CRM-u.
 - i. Prilikom spajanja zapisa moguće je odabrati polja iz zapisa koji se spajaju koja će se prenijeti na zapis koji će ostati nakon spajanja.
- g. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu korisnika evidentiranih u CRM-u.
- h. Izvoz popisa ili označenih stavki: omogućuje izvoz popisa ili označenih stavki na popisu korisnika evidentiranih u CRM-u, uz mogućnost odabira pojedinih polja (korisničko ime, ustanova, OIB...) koja će biti uključena u izvoz. Omogućuje odabir formata za izvoz (xlsx, csv, pdf).
- i. Masovno ažuriranje: mogućnost ažuriranja jednog ili više polja za sve označene stavke s popisa korisnika evidentiranih u CRM-u (npr. Ustanova...)
- j. Spajanje zapisa: mogućnost spajanja dvostrukih profila kreiranih za istog korisnika
 - i. Prilikom spajanja zapisa moguće je odabrati polja iz zapisa koji se spajaju koja će se prenijeti na zapis koji će ostati nakon spajanja.
- k. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: matične/područne ustanove, korisnike (djelatnike), zahtjeve, e-pošta, pozive, RT zadatke...
- l. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o korisniku moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.

- m. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste (ustanove): zapis Korisnici može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. ustanove, zahtjevi, pozivi, e-pošta...
 - i. Moguće definirati koji povezani entiteti se prikazuju na pregledu korisnika, npr. možemo vidjeti sve vezane zahtjeve, ustanove i aktivnosti na pregledu korisnika
 - ii. Zapisi iz modula Korisnici mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: dokumenti, e-pošta, glasovna pošta, korisnici (agenti), ustanove, oprema, pozivi, projekti, RT zadaci, zahtjevi
- n. Sinkronizacija korisnika iz SZC baze: zapisi o korisnicima koji postoje u SZC bazi kao kontakt osobe sinkroniziraju se iz SZC baze jednom dnevno ili se prikazuju u realnom vremenu (API?).
 - i. Sinkronizacijom podataka o korisnicima iz SZC baze sinkroniziraju se ime i prezime korisnika, OIB, titula, telefon, mobitel, privatni telefon, privatni mobitel, adresa e-pošte, ustanova, funkcija na ustanovi
 - ii. Ako korisnik s tim OIB-om već postoji u CRM-u, podaci iz SZC baze snimaju se na njegov profil
 - iii. Ako korisnik s tim OIB-om ne postoji u CRM-u, kreira se novi profil korisnika s podacima iz SZC baze

3. Zahtjevi

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o zahtjevu.
- b. Kreiranje zahtjeva iz dolazne e-pošte
 - i. Agenti mogu zahtjev kreirati iz dolazne e-pošte, sadržaj e-pošte kopira se u opis problema na zahtjevu
 - ii. Ako korisnik odgovara na e-poštu koji smo poslali iz zahtjeva/e-pošta je vezana na zahtjev, dolazna e-pošta se treba vezati na isti taj zahtjev
 - 1. U subject odlazne e-pošte automatski se stavlja oznaka (npr. broj zahtjeva) prema kojem CRM prepoznaje da je e-pošta vezana s tim zahtjevom
 - 2. Ako korisnik u odgovoru na našu e-poštu ostavi oznaku u subjectu e-pošte, dolazna e-pošta će se vezati na taj isti zahtjev
- c. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
- d. Zahtjev može biti u statusu otvoren/zatvoren i u stanju otvoren/na čekanju/u radu/ponovno otvoren/zatvoren/spam
 - i. Korisnici (agenti) mogu mijenjati status i stanje zahtjeva

- ii. Zahtjevi sa statusom otvoren i stanjem otvoren/ponovno otvoren mogu biti dodijeljeni agentu koji je u statusu spreman za dodjeljivanje zahtjeva
 - 1. Nakon što je agentu dodijeljen zahtjev, agent će u sučelju CRM-a dobiti obavijest
- iii. Zahtjevi sa statusom otvoren i stanjem u radu/na čekanju neće biti automatski dodijeljeni agentu koji je u statusu spreman za dodjeljivanje zahtjeva
- iv. Zahtjev ne može biti stavljen u status zatvoren dok na njemu postoje RT zadaci u statusu otvoren
- v. Zahtjev koji je dodijeljen agentu, a kojem nije promijenjen status/stanje određeno vrijeme, bit će dodijeljen sljedećem agentu koji je u statusu spreman za dodjeljivanje zahtjeva
- vi. Ako korisnik odgovara na e-poštu koji smo poslali iz zahtjeva/e-pošta je vezana na zahtjev, dolazna e-pošta se treba vezati na isti taj zahtjev
 - 1. U subject odlazne e-pošte automatski se stavlja oznaka (npr. broj zahtjeva) prema kojem CRM prepoznaje da je e-pošta vezana s tim zahtjevom
 - 2. Ako korisnik u odgovoru na našu e-poštu ostavi oznaku u subjectu e-pošte, dolazna e-pošta će se vezati na taj isti zahtjev
- vii. Ako se dolazna e-pošta veže na zahtjev koji nije u statusu otvoren i stanju otvoren ili ponovno otvoren, njegov status automatski se mijenja u otvoren i stanje u ponovno otvoren kako bi mogao biti dodijeljen agentu koji je spreman na dodjeljivanje zahtjeva
- e. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje napredno pretraživanje ili filtriranje popisa zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- f. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- g. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu korisnika evidentiranih u CRM-u, mogućnost odabire akcije nad entitetom na listi podataka
- h. Spajanje zapisa: mogućnost spajanja dva ili više označenih zapisa na popisu ustanova evidentiranih u CRM-u.
 - i. Prilikom spajanja zapisa moguće je odabrati polja iz zapisa koji se spajaju koja će se prenijeti na zapis koji će ostati nakon spajanja.
- i. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- j. Masovno ažuriranje: mogućnost ažuriranja jednog ili više polja za sve označene stavke s popisa zahtjeva evidentiranih u CRM-u (npr. Usluga...)
- k. Spajanje zapisa: mogućnost spajanja više zapisa zahtjeva

- i. Prilikom spajanja zapisa moguće je odabrati polja iz zapisa koji se spajaju koja će se prenijeti na zapis koji će ostati nakon spajanja.
- l. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: matične/područne ustanove, korisnike (djelatnike), zahtjeve, e-pošte, pozive, RT zadatke...
- m. Prilikom pregledavanja zapisa o zahtjevu, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova, RT zadatak...)
- n. Dupliciranje zapisa zahtjeva: prilikom pregledavanja pojedinoga zapisa moguće je odabrati opciju „Dupliciraj zapis“ koja će napraviti identičan duplikat zapisa.
 - i. Prije spremanja duplikata isti je moguće urediti.
- o. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o zahtjevu moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- p. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste: zapis zahtjeva može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, ustanovama, pozivima...
 - i. Zapisi iz modula Zahtjevi mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: dokumenti, e-pošta, glasovna pošta, jedinice praćenja, korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), oprema, pozivi, projekti, RT zadaci, ustanove, komentari
 - ii. Ako je zapis zahtjeva vezan za više drugih zapisa (e-pošta, poziva...), na zahtjevu možemo vidjeti sve korisnike i njihove ustanove na koje su drugi vezani zahtjevi vezani.
 - iii. Unosom IP adrese, u za to predviđeno polje unutar zahtjeva, zahtjev se veže za pripadajuću ustanovu na temelju podataka povučenih iz SZC baze.
- q. Mogućnost otvaranja RT zadataka iz zapisa zahtjeva.
 - i. RT zadatak koji je kreiran iz zapisa zahtjeva automatski je povezan s tim zahtjevom te s ustanovom i korisnikom koji su vezani na taj zahtjev
- r. Mogućnost kreiranja predložaka iz postojećeg zahtjeva: kreiranje predložka iz zahtjeva koji će zadržati sve vrijednosti originalnog zahtjeva (naziv, opis

problema, rješenje problema, segmentaciju na usluge i područja, status, stanje...)

4. RT Zadaci

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati RT zadatak.
- b. Mogućnost otvaranja RT zadataka iz zapisa zahtjeva.
 - i. RT zadatak koji je kreiran iz zapisa zahtjeva automatski je povezan s tim zahtjevom te s ustanovom i korisnikom koji su vezani na taj zahtjev
 - ii. Prilikom otvaranja RT zadatka, u zadatak se može dodati privitak
 1. Sustav nudi da se u RT zadatak doda privitak dokumenta koji već postoji na zahtjevu, ili da se učita datoteka s računala
- c. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
- d. Mogućnost izmjena statusa RT zadataka (otvoreno/zatvoreno)
- e. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje napredno pretraživanje ili filtriranje popisa RT zadataka evidentiranih u CRM-u.
- f. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa RT zadataka evidentiranih u CRM-u.
- g. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu RT zadataka evidentiranih u CRM-u, mogućnost odabire akcije nad entitetom na listi podataka
- h. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu RT zadataka evidentiranih u CRM-u.
- i. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: matične/područne ustanove, korisnike (djelatnike), zahtjeve, e-pošta, pozive, RT zadatke...
- j. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o RT zadatku moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.

- k. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste: zapis RT zadatka može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. ustanova, korisnik (agent)...
 - i. Zapisi iz modula RT zadaci mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), ustanove, projekti, zahtjevi

5. e-pošta

- a. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja e-pošte evidentirane u CRM-u.
- b. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu e-poruka evidentiranih u CRM-u, mogućnost odabire akcije nad entitetom na listi podataka
- c. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki (e-pošte) na popisu poslanih i zaprimljene korespondencije (sandučić)
- d. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa poslanih i zaprimljene korespondencije (sandučić)
 - i. Filter pretražuje unutar subjecta i tijela poruke
- e. Pregledavanje detalja zapisa (e-pošte): mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja e-pošte prikazano je kada je e-pošta poslana.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja e-pošte prikazano je tko je od agenata poslao e-poštu.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja e-pošte moguće je vidjeti druge povezane entitete: korisnik (djelatnik), ustanova, poziv, rt zadaci...
 - iv. Mogućnost pregleda sve odlazne i zaprimljene e-pošte.
 - v. Pregled detalja odlazne i dolazne e-pošte (od, prema, cc, bcc, subjekt, timestamp, tijelo)
 - vi. Mogućnost pregleda zaglavlja odlazne i zaprimljene e-pošte
- f. Prilikom pregledavanja zapisa o e-pošti, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova, zahtjev...)
- g. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste: odlazna i dolazna e-pošta mogu se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. Ustanova, odgovorna osoba...
 - i. Zapisi iz modula e-pošte mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), ustanove i zahtjevi
- h. Mogućnost slanja elektroničke pošte kroz CRM sučelje
 - i. Mogućnost kreiranja nove odlazne e-pošte
 - ii. Kreiranje predložaka za slanje e-pošte
 - iii. Slanje e-pošte iz prethodno definiranih predložaka
 - iv. Mogućnost odabira adrese pošiljatelja prilikom slanja e-pošte
 - v. Mogućnost dodavanja i uklanjanja adresa pošiljatelja dostupnih prilikom slanja e-pošte
 - vi. Dodavanje privitaka u odlaznu e-poštu i predloške e-pošte
 - vii. Spremanje skice odlazne e-pošte
 - viii. Mogućnost oblikovanja teksta u odlaznoj e-pošti i predlošcima e-pošte
- i. Mogućnost zaprimanja e-pošte kroz CRM sučelje
 - i. Mogućnost izravnog odgovora na zaprimljenu e-poštu

- ii. Sortiranje zaprimljene e-pošte na prethodno definirane radne grupe
- iii. Mogućnost definiranja pravila za sortiranje e-pošte na prethodno definirane radne grupe
- iv. Mogućnost zaprimanja, otvaranja i spremanja zaprimljenih privitaka u e-pošti iz CRM sučelja
- j. Mogućnost povezivanja CRM-a na postojeći sandučić
 - i. Mogućnost provjere definiranih mapa u postojećem sandučiću
 - ii. Pregled e-pošte u prethodno definiranim mapama u postojećem sandučiću
- k. Kreiranje zahtjeva iz dolazne e-pošte
- l. Mogućnost spremanja kontakt podataka iz modula e-pošta na profil korisnika
- m. Ako korisnik odgovara na e-poštu koju smo poslali iz zahtjeva/e-pošta je vezana na zahtjev, dolazna e-pošta se treba vezati na isti taj zahtjev
 - i. U subjekt odlazne e-pošte automatski se stavlja oznaka (npr. broj zahtjeva) prema kojem CRM prepoznaje da je e-pošta vezana s tim zahtjevom
 - ii. Ako korisnik u odgovoru na našu e-poštu ostavi oznaku u subjektu e-pošte, dolazna e-pošta će se vezati na taj isti zahtjev

6. Pozivi

- a. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa poziva evidentiranih u CRM-u.
- b. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa poziva evidentiranih u CRM-u.
- c. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu poziva evidentiranih u CRM-u.
- d. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu poziva evidentiranih u CRM-u.
- e. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: zahtjev, korisnik (djelatnik), ustanova, korisnik (agent)...
- f. Prilikom pregledavanja zapisa o pozivu, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova, zahtjev...)
- g. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o pozivu.
- h. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.

- i. Sprema se log uređivanja i sve izmjene su vidljive na zapisniku izmjena (s vrijednostima koje su bile unesene prije izmjena).
- i. Mogućnost unosa opisa poziva.
- j. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o pozivima moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- k. Mogućnost da se korisnici (agenti) stave u status „spreman/nespreman“ čime se stavljaju u red za dodjeljivanje poziva ili se iz njega miču.
- l. Poziv upućen s telefonskog broja koji je već evidentiran na zapisu korisnika u CRM-u automatski je povezan s tim korisnikom i ustanovom koja je vezana za njega.
- m. Mogućnost spremanja kontakt podataka iz modula telefonske komunikacije na profil korisnika.
- n. Mogućnost povezivanja nepoznatog telefonskog broja na postojeći zapis korisnika.
- o. Mogućnost kreiranja novog zapisa korisnika iz modula telefonske komunikacije.
- p. Snimke poziva automatski su povezane na zapis zahtjeva na kojemu je evidentiran poziv.
- q. CRM automatski bilježi smjer poziva (odlazni/dolazni).
- r. CRM automatski bilježi trajanje poziva.
- s. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta i uz više zapisa iste vrste: zapis poziva može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, ustanovama, zahtjevima...
 - i. Zapisi iz modula Pozivi mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), projekti, zahtjevi, ustanove

7. Dokumenti

- a. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
- b. Prilikom pregledavanja zapisa o dokumentu, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova, zahtjev...)

- c. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa dokumenata evidentiranih u CRM-u.
- d. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu dokumenata evidentiranih u CRM-u.
- e. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu dokumenata evidentiranih u CRM-u.
- f. Mogućnost preuzimanja dokumenata s popisa, uz mogućnost preuzimanja više označenih dokumenata na popisu evidentiranih u CRM-u.
- g. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta: zapis dokumenta može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, zahtjevima, pozivima...
 - i. Moguće definirati s kojim entitetima se zapisi mogu povezati
 - ii. Moguće definirati koji povezani entiteti se prikazuju na pregledu dokumenata, npr. možemo vidjeti sve vezane zahtjeve na pregledu dokumenta
 - iii. Zapisi iz modula Dokumenti mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: ustanove, e-pošta, predlošci e-pošte, glasovna pošta, jedinice praćenja, korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), oprema, pozivi, projekti, RT zadaci, zahtjevi, ustanove
- h. Mogućnost revizije zapisa dokumenata; vezanje više verzija datoteka za isti zapis
 - i. Mogućnost pregleda povijesti revizije zapisa dokumenata
- i. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o dokumentu.
- j. Kreiranje zapisa dokumenta iz zaprimljenog privitka u elektroničkoj pošti

8. Predlošci zahtjeva

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati predložak zahtjeva
- b. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
 - i. Sprema se log uređivanja i sve izmjene su vidljive na zapisniku izmjena (s vrijednostima koje su bile unesene prije izmjena)
- c. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran – povezivanje s unosima iz modula korisnici (agenti)
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.

- iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
- d. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu predložaka zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- e. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu predložaka zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- f. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa predložaka zahtjeva evidentiranih u CRM-u, prema poljima (npr. naziv predložka, rješenje problema, radna grupa...)
- g. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa predložaka zahtjeva evidentiranih u CRM-u.
- h. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: ustanove, korisnike (djelatnike), e-pošta poruke, pozive, RT zadatke...
- i. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o predlošcima moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- j. Svaki predložak treba imati jedinstveni naziv

9. Oprema

- a. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa opreme evidentirane u CRM-u.
- b. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa opreme evidentirane u CRM-u.
- c. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu opreme evidentirane u CRM-u.
- d. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu opreme evidentirane u CRM-u.
- e. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta: zapis opreme može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, ustanovama, zahtjevima...
 - i. Moguće definirati koji povezani entiteti se prikazuju na pregledu opreme, npr. možemo vidjeti ustanovu na koju je vezana oprema
 - ii. Zapisi iz modula Oprema mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), projekti, ustanove
- f. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.

- iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
- iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
- v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: ustanove, tip opreme...
- g. Prilikom pregledavanja zapisa o opremi, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova...)
- h.
- i. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o opremi.
- j. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
 - i. Sprema se log uređivanja i sve izmjene su vidljive na zapisniku izmjena (s vrijednostima koje su bile unesene prije izmjena).
- k. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o opremi moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- l. Sinkronizacija opreme u aplikaciju za opremu (oprema.carnet.hr): zapisi o opremi sinkroniziraju se u aplikaciju za opremu (oprema.carnet.hr) u realnom vremenu (API).

10. Predlošci e-pošte

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati predložak e-pošte
 - i. Korisnici (agenti) imaju mogućnost kreiranja predložka e-pošte iz postojeće e-pošte
- b. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
 - i. Sprema se log uređivanja i sve izmjene su vidljive na zapisniku izmjena (s vrijednostima koje su bile unesene prije izmjena).
 - ii. Mogućnost dodavanja privitaka u predložke e-pošte
 - iii. Mogućnost oblikovanja teksta u predlošcima e-pošte
 - iv. Mogućnost postavljanja odlazne adrese za slanje iz dostupnog predložka e-pošte
- c. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa predložaka e-pošte evidentiranih u CRM-u, prema poljima (npr. naziv predložka, subjekt, sadržaj..)
- d. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa predložaka e-pošte evidentiranih u CRM-u.
- e. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu predložaka e-pošte evidentiranih u CRM-u.
- f. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu predložaka e-pošte evidentiranih u CRM-u.
- g. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.

- i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: od, prema, cc, bcc, subjekt, timestamp, tijelo
 - vi. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je pregledati i preuzeti privitke
- h. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o predlošcima e-pošte moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- i. Mogućnost slanja e-pošte iz dostupnih predložaka
 - j. Svaki predložak treba imati jedinstveni naziv

11. Posjeti – sastanci

- a. Ručni unos (kreiranje) zapisa: korisnici (agenti) mogu ručno kreirati zapis o posjetu.
- b. Uređivanje zapisa: korisnici (agenti) imaju mogućnost uređivanja polja na zapisu.
 - i. Sprema se log uređivanja i sve izmjene su vidljive na zapisniku izmjena (s vrijednostima koje su bile unesene prije izmjena).
- c. Posjet može biti u statusu najavljen/održan/otkazan
 - i. Korisnici (agenti) mogu mijenjati status posjeta
- d. Pretraživanje/filtriranje: omogućuje pretraživanje ili filtriranje popisa posjeta evidentiranih u CRM-u, prema poljima (subjekt, status, vrsta, datum i vrijeme, trajanje, lokacija...)
- e. Pregledavanje popisa: mogućnost pregledavanja popisa posjeta evidentiranih u CRM-u.
- f. Označavanje stavki na popisu: omogućuje označavanje jedne ili više stavki na popisu posjeta evidentiranih u CRM-u.
- g. Brisanje zapisa: omogućuje brisanje označenih stavki na popisu posjeta evidentiranih u CRM-u.
- h. Pregledavanje detalja zapisa: mogućnost pregledavanja detalja i svih evidentiranih polja pojedinog zapisa.
 - i. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis kreiran.
 - ii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je kreirao zapis.
 - iii. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je kada je zapis posljednji put izmijenjen.
 - iv. Prilikom pregledavanja detalja zapisa prikazano je tko je posljednji izmijenio zapis.
 - v. Prilikom pregledavanja detalja zapisa moguće je vidjeti druge povezane entitete: korisnik (djelatnik), ustanova, zahtjev...

- i. Prilikom pregledavanja zapisa o posjetu, vidljivi su ostali zapisi s kojima je taj zapis vezan (korisnik (djelatnik), ustanova, zahtjev...)
- j. Zapisnik povijesti izmjena na pojedinom zapisu: za svaki zapis o posjetu moguće je vidjeti zapisnik povijesti izmjena s detaljima o poljima koja su uređena prilikom kreiranja i naknadno izmijenjena, vremenu izmjene i korisniku (agentu) koji je unio izmjenu. Također, vidljive su vrijednosti koje su bile prije nego su izmijenjene.
- k. Mogućnost povezivanja zapisa uz više različitih vrsta entiteta: zapis posjeta može se povezati s više različitih vrsta entiteta, npr. korisnicima, ustanovama, zahtjevima...
 - i. Zapisi iz modula Posjeti mogu se povezati sa zapisima iz sljedećih modula: zahtjev, dokumenti, e-pošta, glasovna pošta, jedinice praćenja, korisnici (agenti), korisnici (djelatnici), oprema, pozivi, projekti, RT zadaci, ustanove
 - ii. Ako je zapis posjeta vezan za više drugih zapisa (zahtjev, poziv...), na posjetu možemo vidjeti sve korisnike i njihove ustanove na koje su drugi vezani zapisi vezani.

12. Komentari

- a. CRM je putem API-ja povezan sa sustavom CARNET info (korisnički portal)
- b. Korisnici na portalu mogu poslati prijavu poteškoće
- c. Prijava u obliku komentara ulazi u CRM putem API-ja, kreira se zahtjev te se komentar veže na zahtjev
- d. Agenti mogu komentarom odgovoriti na komentar, odgovor je putem API-ja prikazan u korisničkom portalu
- e. Komentari imaju smjer IN ili OUT

13. Ankete

- a. Mogućnost automatskog ili poluautomatskog slanja predefinirane e-pošte prema određenim grupama korisnika na osnovu određenih kriterija.
- b. Mogućnost kreiranja anketa i automatskog ili poluautomatskog slanja prema korisnicima.

14. GDPR privole

- a. Pregled GDPR privola
- b. Upisivanje i ažuriranje GDPR privola

15. Prilagodba sustava posluživanju na kontejnerskom okruženju, radi povećane skalabilnosti (prilagođeniji sustav bez potrebe za potpunim zaustavljanjem servisa nad kojima se dodaje broj mikroservisa), dostupnosti (povećanje dostupnosti sustava u slučaju ispada jedne komponente sustava), fleksibilnosti (brzo ažuriranje i izmjenu

pojedinih dijelova sustava) i jednostavnosti održavanja (postignuto smanjenjem složenosti)

16. Integracije sa sustavima Naručitelja:

- a. E-Matica
- b. SZC baza
- c. LDAP
- d. Aplikacija Oprema
- e. RT Zadaci
- f. CARNET info
- g. Do 3 dodatna sustava tijekom trajanja projekta

17. Izvještaji

- a. Predefinirani izvještaji o podršci
- b. Mogućnost dohvata izvještaja s podacima definiranim za pojedine korisnike sustava
- c. Ad-hoc izvještaji

Poželjne funkcionalnosti:

1. Mogućnost povezivanja nepoznatog telefonskog broja i nepoznate adrese e-pošte na postojeći zapis korisnika. U slučaju dolaznog poziva s telefonskog broja (ili dolazne e-pošte s nepoznate adrese) koji nije evidentiran kao kontakt broj za niti jedan zapis ustanove ili korisnika, moguće je odabrati mogućnost povezivanja broja s postojećim zapisom. Pri tome se otvara popis zapisa ustanova i korisnika koji je moguće pretražiti te odabirom istog, moguće je vezati broj kao kontakt za određeni zapis. Također, moguće je odrediti i vrstu broja (npr. mobilni kontakt, fiksni broj i sl.)
2. Ako poziv kreiramo s prikaza detalja korisnika/ustanove/zahtjeva, da je poziv automatski povezan s tim zapisom korisnika i/ili ustanove, ili sa zahtjevom iz kojeg je kreiran i s korisnikom i/ili ustanovom s tog zahtjeva.
3. Slanje obavijesti korisniku (agentu) povezanim s RT zadatkom pri ažuriranju istog u RT sustavu (odgovor, promjena statusa, promjena rješavatelja...)
4. Mogućnost kreiranja predložaka iz postojećeg zahtjeva: kreiranje predloška iz zahtjeva koji će zadržati sve vrijednosti originalnog zahtjeva (naziv, opis problema, rješenje problema, segmentaciju na usluge i područja, status, stanje...)

U sklopu BSS sustava traže se i funkcionalnosti kontakt centra, a koje trebaju biti integrirane s BSS sustavom:

18. Sustav mora imati uključenu telefonsku centralu
 - a. Telefonska centrala mora povezati telefonske linije unutar organizacije te omogućiti uspostavljanje poziva
 - b. Telefonska centrala mora omogućiti dolazne i odlazne pozive, preusmjeravanje poziva između djelatnika te stavljanje poziva na čekanje
 - c. Telefonska centrala mora omogućiti preusmjeravanje poziva od djelatnika prema drugom queueu (redu poziva)
19. Sustav mora podržavati softverske telefone i fizičke telefone
20. Sustav mora imati mogućnost SIP trunk povezivanja sa postojećom telefonskom centralom
21. Sustav mora biti on-premise rješenje, smješteno lokalno u organizaciji.
22. Sustav mora uključivati različite kanale komunikacije: pozivi, e-mailovi, web chat
 - a. Sustav mora imati mogućnost uključivanja drugog agenta ili supervizora u chat (group chat)
23. Sustav mora imati mogućnost proširenja na digitalne kanale novije generacije (chat i instant poruke, npr. Facebook, WhatsApp)
24. Sustav mora imati mogućnost odlaznih kampanja
 - a. Kampanjski pozivi u svrhu marketinškog istraživanja ili izravnog marketinga
 - b. Korisnička podrška i retencija
25. Sustav mora imati mogućnost izvještavanja te kreiranja custom izvještaja
 - a. Povijesni podaci (historical)
 - b. Real time izvještaji (real data)
 - c. Dashboardi – service level, thresholds, alarmi
26. Sustav mora imati mogućnost govornog automata
 - a. poruke
 - b. izbornici
 - c. queueing
 - d. prioriteta na pojedinom skillu
27. Sustav mora imati mogućnost podešavanja izgleda sučelja za agenta i supervizora
28. Sustav mora imati mogućnost lokalizacije na hrvatski jezik
29. U svrhu budućeg proširenja sustav mora moći podržati rad do 120 agenata istovremeno
30. Sustav mora imati mogućnost promoviranja svih agenata u supervizorsku ulogu
 - a. Supervizor mora imati sljedeće mogućnosti:
 - i. Nadzor agenata
 - ii. Reskilling agenata

- iii. Promjena radnog vremena
- iv. Imenik (phone book)
- v. Slanje poruka agentima u timu
- vi. Preuzimanje poziva (Intercept)
- vii. Uplitanje u poziv (Barge in)

31. Sustav mora imati mogućnost snimanja svih poziva

- a. Sustav mora imati mogućnost snimanja svih poziva
- b. Sustav mora imati mogućnost pretraživanja i preslušavanja poziva
- c. Sustav mora imati mogućnost nadzora i prisluškivanja poziva

32. Sustav mora biti u potpunosti redundantan

- a. Redundantna ACD/IVR komponenta
- b. Redundantna komponenta za snimanje poziva
- c. Redundantna komponenta za povezivanje sa telekom operaterom (SIP gateway)
- d. Redundantna telefonska centrala

Potrebno je ponuditi licence za rad 120 agenata istovremeno.

Potrebno je ponuditi licence za 50 aktivnih poziva (pozivi kod agenata + pozivi na čekanju).

Sva oprema mora imati uključenu podršku proizvođača 24 mjeseca.