

**Naručitelj:** 200 posto d.o.o., Braće Cvijića 19, 10000 Zagreb; OIB: 76400050431

**Predmet nabave:** Nabava i implementacija "custom made" softvera

## TEHNIČKE FUNKCIONALNOSTI

U ovom dokumentu navedene su detaljne tehničke funkcionalnosti stavke predmeta nabave. Za sve proizvođače, tipove proizvoda, standarde ili norme ako su navedeni u tehničkim funkcionalnostima primjenjuje se „ili jednakovrijedno“. Pri tome Ponuditelj ne smije mijenjati funkcionalnosti navedene u ovoj tehničkoj specifikaciji. Svi traženi zahtjevi za tehničke funkcionalnosti predmeta nabave opisane u ovom dokumentu moraju biti zadovoljeni, što predstavlja minimalni standard prihvatljivosti ponude, odnosno minimalne uvjete koji moraju biti udovoljeni da bi ponuda Ponuditelja bila razmatrana za daljnje ocjenjivanje i bodovanje. Ukoliko Ponuditelj ne ponudi takav predmet nabave njegova će ponuda biti odbijena kao neprikladna.

Svi ponuditelji za koje Naručitelj tijekom ove provjere utvrdi da ne posjeduju jednu ili više zahtijevanih tehničkih funkcionalnosti biti će eliminirani iz daljnjeg postupka evaluacije i odabira najbolje ponude, te će biti prihvatljive samo one ponude i Ponuditelji koji zadovoljavaju minimalne tehničke uvjete.

Novi sustav primarno mora omogućiti:

- Upravljanje klijentima i poboljšanje prodaje.
- Upravljanje prodajom prema potencijalnim pacijentima od strane dentalnih klinika.
- Upravljanje prodajnim agentima od strane dentalnih klinika.
- Organiziranje prijevoza od strane dentalnih klinika.
- Organiziranje smještaja od strane dentalnih klinika.
- CRM za potencijalne pacijente od strane dentalnih klinika.
- Organiziranje terapije od strane dentalnih klinika.
- Organiziranje dokumentacije pacijenata od strane dentalnih klinika.
- Koordinacija različitih odjela kod dentalnih klinika.
- Marketinška obrada upita, potencijalnih i bivših pacijenata od strane dentalnih klinika.
- Izrada ponuda od strane dentalnih klinika.

Gospodarski subjekt je obavezan provesti sljedeće aktivnosti:

- Izvršiti snimku postojećeg stanja poslovnih procesa kroz provođenje zajedničkih radionica sa Naručiteljem
- Pripremiti tehničku specifikaciju i dizajn sustava te svih njegovih dijelova i međusobnih ovisnosti
- Izvršiti implementaciju softvera (instalaciju, razvoj, prilagodbu i dr.)
- Pustiti sustav u probni rad te izvršiti potrebna testiranja sustava pri čemu će testiranje provesti i ključni djelatnici Naručitelja

- Pustiti sustav u produkciji uz pružanje podrške Naručitelju nakon dana produkcije (produženo jamstvo)
- Izvršiti edukaciju i osposobljavanje ključnih djelatnika Naručitelja

### **Edukacija djelatnika Naručitelja**

Gospodarski subjekt je obavezan izvršiti edukaciju i osposobljavanje ključnih djelatnika 200 posto d.o.o. po završetku implementacije. Ponuditelj je dužan osigurati prostor i opremu za održavanje edukacije.

Gospodarski subjekt je obavezan izvršiti sljedeća osposobljavanja za 2 ključna djelatnika Gospodarskog subjekta.

Upute za zaposlenike gospodarski subjekt obavezan je predati u digitalnom obliku i to po jedan primjerak od svakog.

### **Produljeno jamstvo**

Ponuditelj je dužan ponuditi Produljeno jamstvo za isporučeni softver u trajanju od najmanje 3 mjeseca. U tom se periodu ponuditelj obvezuje otkloniti sve greške na aplikativnom kodu koji je razvio i drugim programskim cjelinama bez dodatne naknade od strane Naručitelja.

Tijekom produljenog jamstva Ponuditelj je dužan izvršavati i sljedeće:

- redovni pregled aplikativnih i sistemskih logova te preventivne aktivnosti u svrhu održavanja aplikacije u optimalnom radećem stanju
- rješavanje problema na temelju prijave kvara
- Preventivne aktivnosti obuhvaćaju sljedeće poslove koje obavlja Ponuditelj:
- redovite provjere sistemskih i aplikativnih logova
- provođenje direktnih akcija na sustavu u svrhu održavanja sustava u radnom stanju

Korektivne aktivnosti obuhvaćaju sljedeće poslove koje obavlja Ponuditelj:

- korektivne intervencije (pomoć Gospodarskom subjektu) u slučajevima kada aplikacije ne rade prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreška u aplikativnom sustavu, ili se radi o korisnikovoj nekorektnoj operaciji) na način da se otkrije uzrok problema
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenti sustava, koje je razvio Ponuditelj
- ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog koda

Incidenti će biti rješavani u roku od 4 sata od trenutka prijave greške od strane Gospodarskog subjekta.

## 1. TEHNIČKE FUNKCIONALNOSTI

### Ključne tehničke značajke

#### 1) Kompatibilnost sa postojećim sustavima Gospodarskog subjekta

Kako bi aplikacija bila kompatibilna sa postojećim tehnologijama koje koristimo, trebala bi biti napravljena za Azure cloud servise (ili jednakovrijedno) te bi za front-end dio tehnologije trebala koristiti Angular 9 (ili jednakovrijedno), a za back-end .NET Framework 4.7.2. (ili jednakovrijedno)

#### 2) Skalabilnost

Tijekom razvoja nužno je da sustav bude horizontalno i vertikalno skalabilan:

- Sustav mora podržati značajno povećanje broja korisnika (administratora) aplikacije sa početnih 100
- Sustav mora omogućiti dodavanje poslužiteljskih resursa i virtualnih mašina pri čemu se mora osigurati ispravna sinkronizacija između rada više virtualnih (Cloud) strojeva nad istim skupom podataka

#### 3) GDPR

Pri razvoju je potrebno osigurati da su sve funkcionalnosti u skladu sa GDPR regulativom

#### 4) Role u sustavu

Aplikacija treba omogućiti role:

- Administrator aplikacije
- Administrator klinike
- Zaposlenik klinike
- Pacijent

#### 5) Višejezičnost

Aplikacija treba biti višjejezična, bez ograničenja u broju jezika pri čemu jezik ovisi o izboru klinike.

### Opis modula

1) Modul: upravljanje prodajom

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike
- Administrator klinike može postaviti da zaposlenik klinike može vidjeti samo zapise pacijenata za koje su zaduženi ili za sve zapise kojima klinika ima pristup.

### Komponenta: Pacijent

Svaki pacijent ima svoj zapis. Pacijent u aplikaciju dolazi preko APIa kojeg treba napraviti ili direktnim unosom. Svaki zapis pacijenta nužno sadrži:

- Ime i prezime
- Datum rođenja
- Relacija na druge pacijente uz definiranje relacije (supružnici, obitelj, prijatelji, preporuka)
- Lokaciju (Grad, regija, podregija)
- Telefon
- Mail
- Status
- Faza procesa
- Glavni zaduženi zaposlenik klinike
- Detalji (glavni tekst)
- Datoteke (dolaze preko APIa ili ih zaposlenik klinike prilaže)
- Komentari (pregled prošlih komentara, dodavanje novih, brisanje i uređivanje prošlih)

### Komponenta: Upiti pacijenata

U ovaj modul dolaze upiti pacijenata koji se interesiraju za dentalni rad. Upiti dolaze iz različitih marketinških izvora preko API-a kojeg također treba napraviti. Zaposlenici i administratori klinike također mogu ručno unositi dodatne upite. Svaki upit pacijenta sadrži:

- Pacijent
- Datum upita
- Status prodajnog procesa
- Faza prodajnog procesa
- Glavni zaduženi zaposlenik klinike
- Izvor upita
- Ocjena upita
- Detalji upita
- Komentari (pregled prošlih komentara, dodavanje novih, brisanje i uređivanje prošlih; svaki komentar ima datum, komentar i informaciju o tome koji je zaposlenik ostavio komentar)
- Zadaci (svaki zadatak ima: zaduženi zaposlenik klinike, naziv, opis, datum i vrijeme dovršetka)
- Datum slijedećeg poziva
- Datum dolaska
- Dolazak potvrđen
- Datum odlaska
- Datoteke (dolaze preko APIa ili ih zaposlenik klinike prilaže)
- Ponude (veza na komponentu ponude)
- Prijevoz (veza na komponentu prijevoz)

U zbirnom pregledu se mogu vidjeti svi upiti (ovisno o roli i pravima) te se mogu filtrirati:

- Datumu (datum od – datum do)
- Imenu
- Emailu
- Telefonu
- Komentaru
- Statusu
- Fazi procesa
- Lokaciji
- Zaduženom zaposleniku

Komponenta: Pozivi

U ovoj komponenti zaposlenik vidi prema odabranom filteru sve pozive koji se trebaju napraviti – filteri su:

- Datum poziva (datum od – datum do)
- Statusu
- Fazi procesa
- Lokaciji
- Zaduženom zaposleniku

Komponenta: Dolasci

U ovoj komponenti zaposlenik vidi prema odabranom filteru sve dolaske koji su definirani – filteri su:

- Datum dolaska (datum od – datum do)
- Statusu
- Fazi procesa
- Lokaciji
- Zaduženom zaposleniku

Komponenta: Odlasci

U ovoj komponenti zaposlenik vidi prema odabranom filteru sve odlaske koji su definirani – filteri su:

- Datum odlaska (datum od – datum do)
- Statusu
- Fazi procesa
- Lokaciji
- Zaduženom zaposleniku

Komponenta: Zadaci

U ovoj komponenti zaposlenik vidi prema odabranom filteru sve zadatke koji su definirani – filteri su:

- Datum zadatka (datum od – datum do)
- Tip aktivnosti
- Status
- Nazivu
- Zaduženom zaposleniku

2) Modul: upravljanje prijevozom

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike
- Administrator klinike može postaviti da zaposlenik klinike može vidjeti samo prijevoze za pacijente za koje su zaduženi ili za sve zapise kojima klinika ima pristup.

Napomena: Ovaj modul sadrži planiranje i analizu prijevoza koje klinika može i mora napraviti.

Komponenta: Lokacije transporta

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu lokacije s kojih klinika radi transporte.

Komponenta: Vozila transporta

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu vozila s kojima klinika radi transporte. Svako vozilo transporta je definirano sa:

- Nazivom
- Standardnim brojem mjesta
- Standardnom cijenom po mjestu
- Standardnim troškom transporta

Komponenta: Transport

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu transporti koje je klinika definirala. Svaki transport je definiran sa:

- Naziv
- Datum transporta
- Izvorišna lokacija transporta (samo lokacije definirane u lokacija transporta)
- Odredišna lokacija transporta (samo lokacije definirane u lokacija transporta)
- Tip transporta (dolazak, odlazak)
- Vozilo transporta
- Trošak (bez PDVa)
- Trošak iznos PDVa
- Trošak ukupno
- Cijena po mjestu
- Ukupni broj mjesta za transport
- Slobodnih mjesta (izračunava se)
- Naplaćenih mjesta (izračunava se)

Napomena: po svim navedenim značajkama se pregled svih transporta može filtrirati.

### 3) Modul: upravljanje smještajem

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike
- Administrator klinike može postaviti da zaposlenik klinike može vidjeti samo smještaj za pacijente za koje su zaduženi ili za sve zapise kojima klinika ima pristup.

Napomena: Ovaj modul sadrži planiranje i analizu smještaja koje klinika može i mora rezervirati.

Komponenta: Smještajni kapaciteti

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu smještajni kapaciteti s kojima klinika raspolaže. Svaki smještajni kapacitet je definiran sa:

- Nazivom
- Standardnim brojem osoba koji može primiti pojedina jedinica
- Broj jedinica na raspolaganju
- Tip smještaja (Vlastiti, Po rezervaciji)
- Standardnim troškom smještajne jedinice
- Standardnom cijenom smještajne jedinice

Komponenta: Rezervacija smještaja

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu rezervacije smještaja koje je klinika definirala. Svaka rezervacija smještaja je definirana sa:

- Datumom prijave
- Datumom odjave
- Jedinica smještajnog kapaciteta
- Naplaćena cijena
- Trošak (bez PDVa)
- Trošak iznos PDVa
- Trošak ukupno
- Pacijent
- Dodatna pratnja

Napomena: pri definiranju rezervacije, treba biti olakšano da se za pacijenta može vidjeti koje smještajne kapacitete ima na raspolaganju.

#### 4) Modul: terapije

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike

Modul omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu terapije pacijenata koje je klinika definirala pacijentima. Svaka terapija sadrži:

- Pacijent
- Upit pacijenta (nije obavezno)
- Datum početka terapije
- Datum kraja terapije
- Lista radova – svaki rad sadrži:
  - Lista zubi koji su obuhvaćeni radom
  - Terapija koja se radi na tim zubima
- Iznos terapije (poveznica na ponudu)
- Status terapije

#### 5) Modul: upravljanje ponudama

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike
- Administrator klinike može postaviti da zaposlenik klinike može vidjeti samo ponude za pacijente za koje su zaduženi ili za sve zapise kojima klinika ima pristup.

#### Komponenta: Ponude

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu ponude koje je klinika izdala pacijentima. Svaka ponuda sadrži:

- Pacijent na kojeg se odnosi ponuda
- Upit na koji se odnosi ponuda (nije obavezno)
- Datum
- Iznos (bez PDVa)
- Iznos PDVa
- Ukupni iznos
- Opis
- Status
- U svakoj ponudi je moguće dodavati/uređivati/brisati uplate

Filteri su prema:

- Datum (datum od, datum do)
- Status
- Iznos (iznos od, iznos do)

#### Komponenta: Uplate

Ova komponenta omogućava da se pregledavaju, dodaju, uređuju i brišu uplate koje je klinika zabilježila.

Filteri su prema:

- Datum (datum od, datum do)
- Iznos (iznos od, iznos do)

6) Modul: vlasnik klinike

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike

Ovaj modul omogućava uređivanje prava i pristupa pojedinih zaposlenika. Isto tako, omogućava vlasniku klinike da pregledava učinak pojedinog zaposlenika po parametrima:

- Broj obavljenih zadataka
- Broj neobavljenih zadataka (moguće namjestiti da stižu obavijesti kad pojedini zaposlenik ne obavi zadatak do traženog datuma)
- Broj poziva
- Broj izdanih ponuda (s iznosom)
- Broj naplaćenih ponuda (s iznosom)

#### 7) Modul: administrator sustava

Role s pristupom:

- Administrator aplikacije

Ovaj modul omogućava uređivanje prava i pristupa pojedinih zaposlenika klinika ali i administratora klinika. Omogućava dodavanje i uređivanje novih klinika i njihovih zaposlenika.

U modulu je moguće namještati API konekcije prema vanjskim sustavima preko kojih upiti i pacijenti dolaze u sustav te namještati pravila preko kojih ti isti upiti i pacijenti dolaze do pojedinih klinika.

#### 8) Modul: marketinška i prodajna pacijenata

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike

Ovaj modul omogućava marketinške aktivnosti prema potencijalnim i postojećim pacijentima što uključuje definiranje:

- Slanje masovnih mailova prema filteru po značajkama pacijenata
- Slanje rođendanskih mailova pacijentima
- Podsjećanje pacijenta na definirane terapije
- Definiranje Q&A za postojeće i potencijalne pacijente ovisno o statusu pacijenata

## 9) Modul: pacijent

Role s pristupom:

- Pacijent

Ovaj modul omogućava pacijentu komunikaciju s klinikom, pregled svojih terapija i komunikacija s pojedinom klinikom. Također, omogućava automatiziranu komunikaciju s klinikom (pripremljeni Q&A od strane klinike) čiji sadržaj ovisi o statusu pacijenta (u prodajnom procesu, u terapiji, nakon terapije).

## 10) Modul:Financije

Role s pristupom:

- Zaposlenik klinike; Administrator klinike

Ako je ovaj modul uključen, onda automatski iz ponude, (troška) smještaja i (troška) prijevoza možemo kliknuti „Proknjiži“ i onda se navedena ponuda ili trošak knjiži.

Postoji komponenta u kojoj je moguće financijske podatke povezati sa Google Analyticsom klinike. Na taj način je moguće da kad klinika odabere da se neki dokument pošalje u Google Analytics, ako je dokument povezan s pacijentom (a pacijenta smo preko APIa povezali sa posjetom web stranici), da se posjeta te osobe na web stranici poveže sa ostvarenom zaradom i na takav način je moguće raditi optimizacije online marketing kampanja.

Unutar ovog modula imamo pregled te mogućnost dodavanja/uređivanja/brisanja financijskih dokumenata. Svaki financijski dokument sadrži:

- Datum dokumenta
- Iznos (Bez PDVa)
- Iznos PDVa
- Ukupni iznos s PDVom
- Broj konta
- Vrsta knjige (Ulazna/Izlazna)

- Vrsta dokumenta (ulazni račun, izlazni račun, plaća, putni nalog, drugi osobni primitci, trošak proizvodnje i trošak upotrebe materijalnih sredstava)
- Ukupni iznos uplata
- (opcija) pacijent na kojeg se dokument odnosi (veza na pacijenta)
- (opcija ako je odabran pacijent) terapija na koju se dokument odnosi (veza na terapiju)
- (opcija) zaposlenik klinike na kojeg se dokument odnosi (veza na zaposlenika klinike)
- Unesi u Google Analytics (ako je ova opcija uključena, dokument će biti poslan u Google Analytics kao ecommerce transakcija)

Unutar modula je moguće filtrirati po:

- Jedan ili više konta
- Datum (datum od, datum do)
- Ulazni/Izlazni
- Pacijentu
- Terapiji (ako je pacijent odabran)
- Zaposleniku klinike

Kod filtriranja dobijemo popis ali i sumirane podatke zajedno sa podacima o ukupnom iznosu potraživanja/dugovanja.