

Ponuda na natječaj za odabir
najpovoljnijeg operatora
za pružanje univerzalnih usluga na
području Republike Hrvatske

Poglavlje 1

Sažetak ponude

Zagreb, 1. rujna 2009

Sažetak ponude

1.1. Osnovne informacije o ponuditelju

Tvrtka **Imenik d.o.o.** sa sjedištem u Zagrebu, na Trgu bana Josipa Jelačića 3, OIB: 50822404116, iskazuje interes za pružanje univerzalne usluge:

- **Pristup krajnjih korisnika jednom sveobuhvatnom imeniku**

Tvrtka Imenik d.o.o. osnovana je 2004 godine s ciljem da postane neovisni univerzalni sveobuhvatni imenički servis. Tvrtka Imenik nije javni telekom operater, što jamči neovisnost, nepristranost, manji rizik i veće povjerenje svih telekom operatera prilikom stvaranja univerzalnog imeničkog servisa.

Telekom operateri bazu korisnika smatraju poslovnom tajnom i dijeljenje te baze s drugim telekom operaterima ne poklapa se s poslovnim politikama operatera. Prema međunarodnoj praksi univerzalni sveobuhvatni imenički servis izdvojen je u zasebne tvrtke koje se ne bave javnim telekomunikacijskim uslugama.

Tvrtka Imenik radi na višegodišnjem razvoju servisa univerzalnog imeničkog servisa, te se koriste najmodernije tehnologije u tom području. Imenički servis je glavna djelatnost tvrtke Imenik d.o.o. što jamči profesionalnost, agilnost i fleksibilnost u odnosu sa svim korisnicima, te telekom operaterima i ostalim davateljima usluga imeničkog sadržaja.

1.2. Ponuđena cijena usluge iz opsega univerzalnih usluga

Dobivanjem koncesije, uređivanjem zakonskih odnosa sa Agencijom za zaštitu osobnih podataka, te nakon dogovora oko razmjene imeničkih podataka sa telekom operaterima, objavit ćemo univerzalni sveobuhvatni imenik web adresi <http://www.imenik.hr>. **Usluga pretraživanja web izdanja je besplatna.**

Tiskano izdanje telefonskog imenika izlazit će najmanje jednom u dvije godine, a cijena će biti usklađena s trenutnim tržišnim uvjetima. Prema poslovnom modelu prihod od prodaje tiskanih izdanja ne čini značajni dio prihoda, tako da će cijenu tiskanog izdanja sačinjavati samo osnovni troškovi tiska i distribucije, a isporučivat će se po narudžbi.

Razmjena podataka s drugim imeničkim servisima obavljat će se na temelju autoriziranog web servisa ili pomoću razmjene strukturiranih datoteka. Drugi imeničkim servisima neće biti prosljeđivane informacije o operateru koji je trenutno vlasnik broja. Trošak obrade podataka obračunavat će se prema obrađenom slogu podatka i iznositi će 0,15 kn (bez PDV-a.)

1.3. Tehničko rješenje

Tvrtka Imenik d.o.o. posjeduje PI (Provider Independent) C klasu javnih adresa i svoj BGP AS. Time je osigurana neovisnost i visoka raspoloživost sustava.

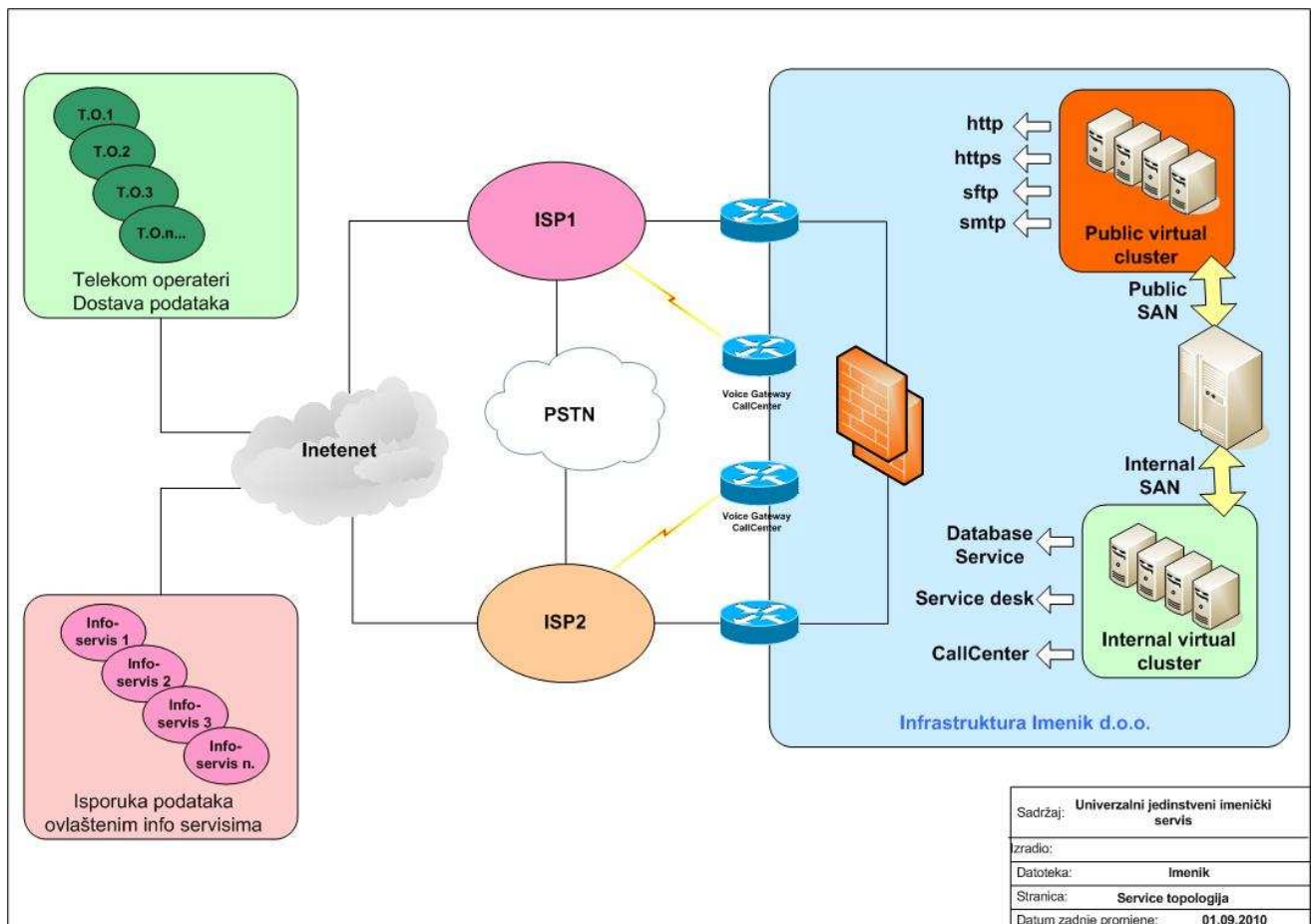
Uspostavljen je sustav višeprocorskih poslužitelja s priključenjem na vanjski diskovni sustav velikog kapaciteta. Servisi su postavljeni na virtualne poslužitelje što omogućava veliku raspoloživost dostupnosti servisa u slučaju kvara fizičkih poslužitelja.

Uspostavljen je sustav i procedure za dnevno arhiviranje podataka. Sva oprema je smještena u sistemskim sobama koje imaju sustav besprekidnog napajanja, adekvatne rashladne sustave, dizelske agregate za slučaj dužeg nestanka električne energije, osiguranu vatro zaštitu te kontrolu pristupa.

Podaci će biti smješteni u relacijsku bazu podataka sa striktnom kontrolom i evidencijom pristupa podacima. Cjelokupni proces upravljanja podacima definiran je sigurnosnim procedurama. Unutar procedura definirano je nekoliko slojeva odgovornost. Odgovornosti su podijeljene na operativne i nadzorne, time je onemogućen neovlašten pristup osobnim podacima korisnika.

Uspostavljen je sustav prijave incidenata usklađen sa ITIL preporukama. Sustav će se koristiti za korespondenciju s korisnicima i operaterima. Prijava incidenta moguća je putem e-pošte, web aplikacije ili telefonskog poziva. Implementiran je pozivni centar s trideset agentskih mjesta. Kapacitet infrastrukture pozivnog centra je 250 agentskih mjesta, no trenutno je opremljeno i aktivno 30 mjesta. U sklopu pozivnog centra konfigurirani su i govorni automati koje koristimo za prijavu reklamacija i eventualnih problema kod razmjene podataka. Voice kapaciteti terminirani su na dva Cisco 2851 Voice Gateway-a. Distribucija poziva agentima odvija se na *Dialogic HMP* platformi. Aplikacija Call Centra, unutar koje se vode statistike poziva, nadzor agenata, IVR, te ostali pripadajući Call Center procesi radi već više od 5 godina.

Shema tehničkog rješenja:



1.4. Poslovni i financijski plan

1.4.1. Uvod

Poslove univerzalnog imeničkog servisa u Republici Hrvatskoj obavljala je samo jedna tvrtka, koja je ujedno i najveći telekom operater. Kako se na tržištu telekomunikacijskih usluga pojavilo više telekom operatera kao i nekoliko nezavisnih mobilnih operatera, imenički servis je postao nepotpun. Nepotpunost je logična posljedica jer bi drugi telekom operateri svoju bazu korisnika trebali predati svom najvećem konkurentu.

Upravo zbog tih problema sačinjen je poslovni plan za usluge sveobuhvatnog imeničkog davatelja koji se zasniva na punoj neovisnosti i povjerenju svih telekom operatera, a što je u skladu i s međunarodnom praksom. Prema međunarodnoj praksi imenički servisi su izdvojeni u tvrtke koje se ne bave javnim telekomunikacijskim uslugama i čine treći neovisni subjekt koji se posreduje u prikupljanju i održavanju imeničkih podataka korisnika između svih telekom operatera.

Poslovni model postavljen je tako da krajnji korisnik besplatno dobije brzu i kvalitetnu informaciju, a prihode ostvarujemo iz usluga oglasnog prostora, obavljanja usluga obrade podataka i usluga pozivnog centra.

1.4.2. Analiza tržišta

U Republici Hrvatskoj tržište imeničkih usluga je tek formirano. Do sada je to obavljala samo jedna tvrtka. Prema dostupnim informacijama, ne postoji niti jedna druga tvrtka koja se bavi univerzalnim imeničkim uslugama.

Ključne prednosti:

- fleksibilnost u koordinaciji sa svim telekom operaterima
- veće povjerenje drugih telekom operatera jer se Imenik d.o.o. ne bavi javnim telekomunikacijskim uslugama
- manja firma ima manje troškove i krajnja usluga će biti jeftinija
- veću inventivnost jer je to naša glavna djelatnost što garantira i veću kvalitetu usluga
- brand „imenik“ i web domena **imenik.hr**

Ključni nedostaci i rizici:

- suprotstavljanje velikoj tvrtki koja trenutno ima monopol
- stjecanje prepoznatljivosti i povjerenja krajnjih korisnika

1.4.3. Struktura i dinamika zaposlenih

Svi zaposlenici u tvrtci Imenik imaju dugogodišnje radno iskustvo u velikim sustavima financijskih institucija, državne uprava, telekom industrije, PR-a i marketinga te u područjima informacijskih sustava i informacijske sigurnosti.

Unutar tvrtke postoje tri organizacijske cjeline:

- (1) Informacijski sustavi i razvoj aplikacija
- (2) Prodaja i marketing
- (3) Pozivni centar (reklamacije i informacije)

Postojeći timovi rade zadnje četiri godine na razvoju imeničkih servisa i obrade podataka. Do kraja godine će se pridružiti novi zaposlenici zaduženi za odnose s javnošću, marketing i prodaju. Postojeći razvojni tim će se razdvojiti na odjel za odnos s operaterima i raditi na procesima razmjene podataka s telekom operaterima, a drugi dio tima će raditi na razvoju novih servisa i održavanju postojećeg sustava. Pozivni centar će rasti sukladno potrebama, a primarno se bavi uslugama dolaznih poziva za tvrtke kojima pružamo usluge info i reklamacijskog centra. Povećanje broja zaposlenih očekuje se uvođenjem centra za podršku univerzalnom sveobuhvatnom imeničkom servisu.

1.4.4. Struktura opreme i plan ulaganja

Ulaganje u univerzalni imenički servis odvijalo se tijekom zadnje dvije godine. Nabavljena je sva potrebna oprema i uspostavljeni su potrebni telekomunikacijski kapaciteti. Plan budućih ulaganja odnosi se isključivo na razvoj novih proizvoda i proširenje postojećih kapaciteta.

Struktura opreme

Poslužitelji:

Poslužiteljska platforma zasnovana je na IBM poslužiteljima serije x3650 i x3550 sa diskovnim sustavima HP XP128 i NetApp. Pomoću virtualizacijske tehnologije napravljena su dva 'Cluster-a', jedan za javni adresni prostor (DMZ) drugi za lokalni adresni prostor. Relacijska baza podataka se nalazi na dva fizička poslužitelja. Za bazu podataka koristi se Oracle platforma.

Računalno komunikacijska mreža:

Okosnicu mreže čine Cisco preklopnici generacije 3550 i 2950, te Cisco usmjerivači generacije 2800. Telefonsku infrastrukturu čini sustav Cisco IP telefonije. Pozivni centar je zasnovan na IP telefoniji i Dialogic HMP (Host Media Processing) platformi.

Aplikacije i alati:

Aplikativna podrška razvijena je internim resursima tvrtke. Pri tome su korišteni alati i znanja međunarodnih stručnjaka u području pretraživanja i indeksiranja baza podataka, kao i znanja domaćih znanstvenika koji se bave područjem pametnih lingvističkih algoritama.

Plan ulaganja

Ulaganje će se usmjeriti u tri osnovna segmenta. Razvoj novih projekata, marketing i prodaja te infrastrukturna oprema. Glavnina ulaganja u opremu aplikativna rješenja i razvoje napravljen je tijekom zadnje 3 godine. Nova ulaganja odnose se na razvoj novih proizvoda i povećanje kapaciteta.

1.4.5. Lokacija i poslovni prostor

Poslovni prostor nalazi se u Zagrebu, na adresi Trg bana Josipa Jelačića 3, gdje je smještena uprava, financije i razvojni tim. Pozivni centar i agentska mjesta smještena su na adresi Petra Grgeca 9, također u Zagrebu.

1.4.6. Dinamika ostvarivanja ulaganja

Razvoj proizvoda je najvažniji dio ulaganja u poslovnom planu tvrtke. Proizvodi će biti razvijani u skladu sa zahtjevima korisnika, inovativnim rješenjima u području GIS marketinga i lakšeg pretraživanja pogotovo u području djelatnosti tvrtki i njihovih proizvoda. Razvoj se temelji na vlastitim resursima s mogućnošću implementacije pojedinih gotovih modula. Trošak razvoja procjenjuje se na 280 tis. kn godišnje, s godišnjim rastom od 6 posto u prve dvije godine, a svake slijedeće godine planira se rast od 16 posto.

Drugi dio ulaganja bit će usmjeren na marketinške aktivnosti, odnose sa javnošću i troškove prodaje. Godišnji trošak za ovaj segment procjenjuje se na 250 tis. kn, s godišnjim rastom u prve dvije godine 20 posto ili sukladno rastu prihoda.

Do sada je uloženo 1,5 mil. kn u razvoj i opremu. Daljnje ulaganje će se odnositi na proširenje telekomunikacijskih kapaciteta, povećavanje procesnih kapaciteta sukladno povećanu broja upita na pretraživaču. Godišnji iznos tog troška procjenjuje se na 150 tis. kn., s godišnjim rastom 10 posto u drugoj godini, 15 posto u trećoj godini, te ukupno 20 posto u četvrtoj i petoj godini.

1.4.7. Ekonomsko financijska analiza

Financiranje projekta odvijat će se iz postojećih tekućih prihoda. Kako je glavnina ulaganja već napravljena i osiguran je cijeli sustav za prihvrat i obradu podataka nema većih investicija osim u područje marketinga i odnosa sa javnošću.

Procjena prihoda temeljem osiguravanja usluge univerzalnog imeničkog operatera

Prihodi od osiguravanja usluge odnose se većinom na prihode od prodaje oglasnog prostora na web i tiskanim izdanjima. Vrlo mali dio se prihoda se očekuje od obrade imeničkih podataka za druge imeničke servise.

Procjena troškova temeljem osiguravanja usluge univerzalnog imeničkog operatera

Troškovi koji se odnose na osiguravanje univerzalnog imeničkog servisa odnose se isključivo na trošak dva zaposlenika koji će biti zaduženi za proces razmjene podataka sa telekom operaterima. Ostali troškovi su usporedni sa troškovima prihoda od imeničkog servisa i ne utječu na tijek novca niti na pozitivno poslovanje tvrtke.

Procjena nematerijalnih koristi

Nematerijalne koristi odnose se na izgradnju nezavisnom imeničkog servisa koji nije ovisan telekom operaterima. Izgradnja prepoznatljivosti imena tvrtke koja upravlja pouzdanim, kvalitetnim i sveobuhvatnim imeničkim servisom koji ima dobre odnose sa svim telekom operaterima.