

Zahtjevi za informacijama (RFI)

Usluga dijeljeni Web Hosting



Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Ul. Franca Lehara 7
71000 Sarajevo, BiH

oktobar 2022. godine

Sadržaj

1.	Uvod	3
1.1.	Osnovni podaci o kompaniji	3
1.2.	Svrha RFI dokumenta	3
1.3.	Korespondencija između BH Telecoma i ponuđača	3
1.4.	Način dostave i rok za dostavu ponuda na RFI	3
1.5.	Povjerljivost	4
2.	Model partnerske saradnje sa BH Telecomom	4
2.1.	Web Hosting usluga danas i plan za razvoj u narednom periodu	4
2.2.	Uloge BH Telecoma i partnera	7
2.2.1.	Uloga BH Telecoma	7
2.2.2.	Uloga ponuđača-potencijalnog partnera	8
3.	Prijedlog rješenja	8
3.1.	Osnovni elementi rješenja	8
3.2.	Obavezni zahtjevi	9
3.3.	Preporuke	10
3.4.	Integracija sa sistemima BH Telecoma	10
4.	Sadržaj odgovora na RFI	10
4.1.	Podaci o ponuđaču (podnosiocu prijave)	11
4.2.	Osnovni podaci o poslovnom modelu	11
4.3.	Tehničko rješenje	12
4.4.	Podrška prodajnom osoblju BH Telecoma	12
4.5.	Podrška krajnjim korisnicima usluge	12
4.6.	Tabela informativnih cijena	13
4.7.	Ostalo	13

1. Uvod

1.1. Osnovni podaci o kompaniji

BH Telecom d.d. sa sjedištem u Sarajevu, ul. Franca Lehara 7, tel: 033 255 150, fax: 033 221 111, internet stranica: www.bhtelecom.ba, najveći je pružalac telekomunikacionih usluga u Bosni i Hercegovini, u oblasti fiksne i mobilne telefonije, prenosa podataka i multimedijalnih usluga.

BH Telecom bitno obilježavaju: nizak nivo zaduženosti, veliki obim investiranja, razvijena tehnološka infrastruktura u skoro svim dijelovima mreže, te vlastiti ljudski i stručni potencijal.

Poslovna politika BH Telecoma na prvo mjesto stavlja kontinuirano reinvestiranje profita u savremene tehnologije, s ciljem stalnog podizanja kvaliteta postojećih i uvođenja novih usluga.

1.2. Svrha RFI dokumenta

Dokument predstavlja zahtjev za dostavom informacija, ponuda za odabir kompanije, budućeg partnera, sa kojom bi u okviru partnerske saradnje BH Telecom nastavio pružati uslugu dijeljeni Web Hosting. Unaprijeđena Web Hosting usluga bi ostala u ponudi BH Telecoma samo kroz partnerski dio.

Svrha ovog dokumenta je prikupiti relevantne informacije o potencijalnim partnerima, njihovim kompetencijama, iskustvu, proizvodima/rješenjima, prijedlozima za partnersku saradnju sa BH Telecomom u pružanju usluge Web Hosting.

U okviru odgovora na RFI potrebno je opisati i predstaviti moguća rješenja za buduću saradnju kako sa tehničkog aspekta tako i sa komercijalnog.

Na osnovu dostavljenih informativnih ponuda utvrdili bi se precizni kriterij koji zadovoljavaju potrebe BH Telecoma uz uvažavanje stanja na tržištu. U zavisnosti od kvaliteta provedenog ispitivanja tržišta mogu se i izdiferencirati najbolji kandidat(i) za partnera BH Telecomu za pružanje usluge Web Hosting-a sa kojima bi se nastavili dalji pregovori o partnerskoj saradnji.

Na osnovu ovog Zahtjeva za informativnu ponudu (RFI) ne konstituiše se obaveza da BH Telecom zaključuje bilo kakav ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji, niti da odgovara za bilo kakvu štetu ili troškove koje kandidatu budu nastali usljed prikupljanja tražene dokumentacije ili gubitka vremena koje je imao pripremajući svoju prijavu .

Svaka strana samostalno snosi sve svoje troškove koji mogu nastati zbog aktivnosti/radnji po osnovu ovog RFI-ja te isti ne mogu biti predmet bilo kakvog zahtjeva/postupka za nadoknadu istih.

1.3. Korespondencija između BH Telecoma i ponuđača

Sva dalja potrebna korespondencija, komunikacija, uključujući i dodatna pitanja vezana za RFI dokument se vrši isključivo pisanim putem e-mailom, na e-mail adresu:
BHT.web_hosting@bhtelecom.ba.

1.4. Način dostave i rok za dostavu ponuda na RFI

Rok za dostavu odgovora na RFI je 31.12.2022. godine.

Dokumenti, kao odgovor na RFI, trebaju biti dostavljeni u .pdf ili .doc formatu na e-mail adresu BHT.web_hosting@bhtelecom.ba.

1.5. Povjerljivost

Sve informacije u ovom RFI treba da ostanu povjerljive. Ponuđaču (podnosiocu prijave) nije dozvoljeno da daje nikakve informacije ili podatke iz RFI dokumentacije bilo kojoj trećoj strani bez pismene dozvole BH Telecoma. Informacije i podaci iz RFI dokumenta mogu se koristiti samo u svrhu sačinjavanja odgovora na RFI od strane podnosioca prijave.

Za razmjenu povjerljivih informacija je nužno zaključivanje Ugovora o povjerljivosti (NDA). U slučaju da će se tajni podaci dostavljati drugom pravnom subjektu, a da se izbjegnu pravne posljedice, potrebna je saglasnost BH Telecoma da možete prenijeti taj kompaniji tajne podatke, ali pod uslovom da nam prethodno dostavite NDA zaključen između vaše dvije kompanije.

Potpisivanje Ugovora o povjerljivosti bi uslijedilo nakon što bi obostrano zaključili da je za nastavak saradnje je neophodna razmjena povjerljivih informacija.

2. Model partnerske saradnje sa BH Telecomom

2.1. Web Hosting usluga danas i plan za razvoj u narednom periodu

U portfoliju BH Telecom Hosting usluga su Web Hosting, koji uključuje email i domain hosting, Email Hosting (kreiranje neograničenog broja mail adresa i domena za email hosting, korištenje email servisa) i Domain Hosting (registracija domenskih imena, upravljanje DNS zapisima, parkiranje domena).

Korisnici Hosting usluga mogu biti poslovni korisnici (pravna lica) i fizička lica (rezidencijalni korisnici). Usluge mogu koristiti postojeći i/ili novi korisnici BH Telecoma. Postojeći korisnici mogu biti postojeći korisnici bilo koje usluge iz portfolija BH Telecoma ili postojeći korisnici neke od usluga iz portfolija BH Telecom Cloud usluga (već imaju ugovor o korištenju BH Telecom Cloud usluga). Zahtjev za osnovnim hosting uslugama se evidentira kroz prodajnu aplikaciju i inicira se "provizioniranje"/ "aktivacija" usluga na hosting platformi. Aktivacija/deaktivacija dodatnih usluga moguća je kroz Web Hosting control panel. Prodajna aplikacija ima ažurnu informaciju o aktiviranim dodatnim uslugama. Na zahtjevu za osnovnom Hosting uslugom evidentira se username koji će korisnik koristiti za pristup Hosting Control panelu.

Korištenje Hosting usluga ugovara se na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja ugovornog odnosa. Kod ugovaranja korištenja hosting usluga, ukoliko je Hosting prva usluga iz Cloud portfolija čije korištenje se ugovara, korisnik potpisuje krovni ugovor o korištenju Cloud usluga BH Telecoma. Odnos sa korisnikom u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga započinje potpisivanjem ugovora o korištenju Cloud usluga – "Krovni" ugovor o korištenju Cloud usluga. Nakon potpisivanja Ugovora, Korisnik putem emaila zahtjeva/potvrđuje aktivaciju određene usluge iz Cloud portfolija.

Trenutno u ponudi su tri Web Hosting paketa.

Web Hosting postojeća ponuda:

Web Hosting Plan	Basic	Plus	Premium
Naknada [KM/mjesečno bez PDV]	3,00	5,00	10,00
Maksimalan broj web siteova koji se mogu kreirati u okviru paketa	1	10	Neograničeno

Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno
Maksimalan broj domena uključenih u naknadu:	1	5	10
a) com.ba domena	do 1	do 5	do 10
b) eksterna domena	do 1	do 5	do 10
Poddomena uključena u naknadu	X	neograničeno	neograničeno
Besplatan Let's Encrypt SSL certifikat	√	√	√
Disk prostor (SSD)	2 GB	4GB	10GB
Mjesečni promet (HTTP+FTP+MAIL)	Neograničen	Neograničen	Neograničen
Dnevni backup	√	√	√
Upravljanje DNS zapisima	√	√	√
Baze podataka			
My SQL	1	Neograničeno	Neograničeno
Skriptni jezici			
PHP	√	√	√
PHP Memory Limit	256MB	256MB	512MB
Email karakteristike			
Email disk prostor	2GB	5GB	10GB
Email sistem	Zimbra	Zimbra	Zimbra
E-mail account-a	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno
Email forwards-a	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno
Autoresponders	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno
POP3/IMAP/SMTP	√	√	√
Webmail	√	√	√
Calendar	√	√	√
Tasks	√	√	√
Adress Book	√	√	√
Antispam [CISCO Iron Port]	√	√	√
Antivirus [CISCO Iron port]	√	√	√
Ostale karakteristike/funkcionalnosti			
Free migration assistance	√	√	√

Analizom paketa u trenutnoj ponudi i paketa drugih pružaoca usluga Web Hosting-a, možemo konstatovati da su paketi BH Telecoma cjenovno najpovoljniji.

Paketi u istekloj ponudi su:

Web Hosting paket	LinOS	WinOS	G hosting	BIZ hosting
Naknada [mjesečno]	5,00	10,00	0,00	0,00

Za pakete, koji se nalaze u istekloj ponudi, istekao je rok u kojem je BH Telecom bio obavezan pružati uslugu.

Email Hosting postojeća ponuda:

	Email hosting
Naknada [KM/mjesečno bez PDV]	5,00
Disk prostor	10GB

E-mail account-a	neograničeno
Email alias-a	neograničeno
Email forwards-a	neograničeno
Autoresponders	neograničeno
POP3/IMAP/SMTP	√
Webmail	√
Calendar	√
Tasks	√
Adress Book	√
Antispam [CISCO Iron Port]	√
Antivirus [CISCO Iron Port]	√
Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa	Neograničeno
Maksimalan broj domena uključenih u naknadu:	5
a) com.ba	do 5
b) eksterna domena	do 5
Poddomena uključena u naknadu	Neograničeno
Control panel	√
Upravljanje DNS zapisima	√
Dnevni backup	√

Domain Hosting postojeća ponuda:

	Domain hosting
Naknada [KM/mjesečno bez PDV]	0,00
Maksimalan broj domena koje se mogu zakupiti u okviru paketa	neograničeno
Maksimalan broj domena uključenih u naknadu	X
Control panel	√
Upravljanje DNS zapisima	√
Dnevni backup	√

Dodatne Hosting usluge:

Domena	Jedinca mjere	Cijena bez PDV
Dodatna com.ba domena:		
- Web Hosting Basic	mjesečno	0,50
- Web Hosting Plus		0,40
- Web Hosting Premium		0,30
- Email Hosting		0,40
- Domain Hosting		0,50
Dodatna eksterna domena:		
- Web Hosting Basic	mjesečno	0,50
- Web Hosting Plus		0,40
- Web Hosting Premium		0,30
- Email Hosting		0,40
- Domain Hosting		0,50
Alias na domenu:		
a) Web Hosting Plus	mjesečno	0,00
b) Web Hosting Premium		0,00

Domena	Jedinca mjere	Cijena bez PDV
Poddomena:		
a) Web Hosting Plus	mjesečno	0,00
b) Web Hosting Premium		0,00
c) Email Hosting		0,00
d) Domain Hosting		0,00

Disk prostor	Jedinica mjere	Cijena bez PDV
Dodatni 1 GB disk prostora za email:		
a) Web Hosting Plus	mjesečno	1,20
b) Web Hosting Premium		0,90
c) Email hosting		1,00
Dodatnih 100 MB disk prostora za pohranu:		
a) Web Hosting Plus	mjesečno	0,29
b) Web Hosting Premium		0,25

BH Telecom planira da uslugu Web Hosting u budućnosti pruža u saradnji sa partnerom. Na osnovu podataka iz ovog dokumenta, ponuđači-potencijalni partneri bi trebali predložiti tehničko rješenje, model odnosno način partnerske saradnje kao i predstaviti sebe, kompetencije i reference u predmetnom području.

BH Telecom će u saradnji sa partnerom (partner je izabrani ponuđač sa kojim se dalje zaključuje Ugovor o poslovno tehničkoj saradnji) pripremiti cjelovito rješenje, uz eksploataciju zajedničkih resursa u cilju realizacije prodajnih prilika kroz zajednički nastup.

2.2. Uloge BH Telecoma i partnera

U nastavku je prikazan opis mogućih i očekivanih uloga BH Telecoma i ponuđača-potencijalnog partnera.

2.2.1. Uloga BH Telecoma

Uloga BH telecoma je da:

- obezbijediti i održavati prodajnu mrežu,
- obezbijediti integraciju i implementaciju elemenata usluge Web Hosting-a sa postojećim rješenjima neophodnim za pružanje usluge s kraja na kraj,
- vršiti kontinuiranu analizu tržišta i tržišnih prilika,
- učestvovati u pretprodajnim, prodajnim i promotivnim aktivnostima,
- učestvovati u pripremi zajedničke ponude,
- pratiti tok realizacije implementacije usluge Web Hosting-a kroz partnersku saradnju,
- pružiti podršku za elemente rješenja koje pruža BH Telecom,
- pratiti kvalitet usluge i zadovoljstvo korisnika istom,
- ponuditi Cloud resurse kao jedno od mogućih tehničkih rješenja,
- u slučaju odabira opcije sa Cloud resursima BH Telecoma, osigurati neprekidan rad istih,
- ponuditi prvu liniju podrške korisnicima (prijem zahtjeva za podršku bilo kojim načinom komunikacije).

2.2.2. Uloga ponuđača-potencijalnog partnera

Uloga ponuđača-potencijalnog partnera je da:

- obezbijediti neometano pružanje usluge Web Hosting za korisnike BH Telecoma u kontekstu zajedničke ponude, te održavanje i unapređenje rješenja,
- osigurati stalni kvalitet pružanja usluge,
- integrisati se sa sistemima BH Telecoma neophodnim za aktivaciju, deaktivaciju usluge, naplatu i monitoring,
- osigurati podršku krajnjim korisnicima za pruženu uslugu,
- vršiti kontinuiranu analizu tržišta i tržišnih prilika,
- učestvovati u pretprodajnim, prodajnim i promotivnim aktivnostima,
- učestvovati u pripremi zajedničke ponude,
- staviti na raspolaganje stručno i kvalifikovano osoblje,
- organizovati po potrebi obuke i edukacije prodajnog osoblja,
- za nastup prema krajnjim BH Telecom korisnicima usluge Web Hosting ne koristiti vlastiti brend,
- osigurati dalji razvoj platforme i usluge u trendu sa situacijom na tržištu,
- ostale radnje koje su neophodne za realizaciju predmetnog partnerskog projekata.

3. Prijedlog ponude za partnersku saradnju

Ponuđač (podnosioc prijave) treba da predloži rješenje za pružanje usluge Web Hosting putem partnerske saradnje. Ponuđač može predložiti više opcija rješenja koje bi bile predmet daljih razgovora odnosno pregovora.

3.1. Osnovni elementi rješenja

BH Telecom bi u svojoj ponudi nudio i uslugu Web Hosting-a koju bi realizovao u saradnji sa partnerom. Novi korisnici bi imali u ponudi određeni set Web Hosting paketa koji bi se nudio u sklopu partnerske saradnje. Svi dosadašnji korisnici bi bili migrirani na novu platformu. Prodaju i obračun Web Hosting usluge bi radio BH Telecom za svoje korisnike. Prva linija podrške, javljanje korisnicima za podršku po pitanju Web Hosting usluge, je obaveza BH Telecom-a. Ostale vrste podrške bi osigurao partner.

Ponuđač ne može isključivo koristiti reseller način rada. Osim korištenja reseller modela (ukoliko koristi taj model), mora posjedovati vlastiti datacenter i/ili koristiti servere na području BiH putem nekog od Cloud provajdera u BiH.

Određeni broj korisnika usluge hostinga može zahtijevati da njegovi podaci budu isključivo na području BiH. Hibridni pristup (serveri unutar BiH i izvan BiH) je također u ovom smislu zadovoljavajući, jer omogućava da se samo neki od korisnika hostiraju na području BiH. Nije dozvoljeno hostiranje podataka na serverima koji se nalaze u vlasništvu kompanije koja je konkurencija BH Telecom-u u osnovnoj djelatnosti.

Proces aktivacije korisnika kao i deaktivacije usluge bi počinjao sa prodajnom aplikacijom BH Telecoma. Isto tako proces isključenja korisnika zbog neplaćanja računa bio bi iniciran od strane BH Telecoma. Aktivacija/deaktivacija dodatnih usluga mora biti evidentirana na aplikativnim sistemima BH Telecoma ali ne mora biti inicirana od njih.

BH Telecom bi na svojim računima obračunao i prikazao stavku za Web Hosting a partneru bi plaćao dio po naplaćenju realizaciji (izuzetno visoka stopa naplativosti računa).

U slučaju neplaćanja računa, korisnike Web Hosting usluge isključuje partner. Realizacija prema partneru bi išla putem slanja e-mail-a partneru. Moguće je da e-mail dobija partner preko prodajne aplikacije, ili putem službe BH Telecom-a koja radi proces isključenja.

Provizioniranje promjene statusa prema partneru se vrši uz potvrdu odmah, bez povratne potvrde partnera o izvršenju promjene statusa na strani partnera.

BH Telecom bi u saradnji sa potencijalnim partnerom imao mogućnost da kreira posebne pakete koje bi nudio u okviru svoje ponude i na koje bi migrirao svoje dosadašnje korisnike Web Hosting usluge. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za korisnike u odnosu na zaključeni ugovor, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovorni odnos sa BH Telecomom bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog a uplaćenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. Zato je potrebno imati u vidu da dio nove ponude cjenovno značajno ne odstupa od postojeće ponude. Korisnici paketa, koji su trenutno u ponudi BH Telecom-a, naredne dvije godine moraju biti na cjenovno istim ili nižim paketima pri čemu ti paketi moraju biti sadržajno isti lili bogatiji.

BH Telecom nudi opciju da se za BH Telecom korisnike (ili i za korisnike ponuđača) koriste Cloud resursi BH Telecoma za pružanje Web Hosting usluge.

U slučaju tendera, javnih poziva za nabavkom usluga, na kojima je jedna od traženih usluga i Web Hosting, BH Telecom bi u saradnji sa partnerom pripremio konkurentnu ponudu i za tu uslugu.

BH Telecom nudi, kao jedno od mogućih rješenja, pružanje Web Hosting usluge korištenjem Cloud infrastrukture BH Telecoma. U tom slučaju, razračun sa partnerom bi uključio i poseban troškovnik usluga Cloud servisa koji bi bio predmet pregovora.

Infrastrukturni resursi koje BH Telecom može dati na raspolaganje su:

- Computing, storage, mreža u okviru VMware virtualizacijskog sistema,
- Backup rješenje i resursi platforme,
- Sigurnosni uređaj - firewall sa IPS i WAF funkcionalnostima,
- Mail gateway - sigurnosni uređaj za email saobraćaj.

U slučaju potpisivanja glavnog ugovora o saradnji, potpisuje se i *Service Level Agreements* SLA kao prilog sa konkretnim parametrima o nivou kvaliteta usluga. Definisani parametri bi bili garancija pouzdanosti usluge i obezbjeđivanja podrške.

BH Telecom će pružati prvu liniju podrške korisnicima kroz već aktivne kanale za komunikaciju (telefoni i i e-mail adrese u kontakt centru). Komunikacija između partnera i BH Telecoma bi se odvijala pismenim i telefonskim putem za što partner mora obezbijediti posebne linije ali i poseban alat (ticketing) za prijavu korisničkih smetnji. Kroz navedeni alat prva linija podrške bi uvijek znala u kojoj je trenutno fazi rješavanje problema. Komunikacija između prve linije podrške BH Telecom-a i partnerske podrške mora biti na izuzetnu visokom nivou.

Partner bi bio u obavezi održati i tehničku obuku uspolenicima podrške BH Telecom-a kako bi se problemi što efikasnije i brže rješavali. U skladu sa tim cilj nam je držati FCR (*First Call Resolution*) parametar držati na što većem nivou obzirom da je isti u velikoj mjeri utječe na korisničko zadovoljstvo.

Partnerska podrška mora biti dostupna 24/7/365 odnosno mora biti osigurano dežurno osoblje koje će u slučaju hitnih problema regovati odmah. Nivo hitnosti određenog problema bi se od strane prve linije evidentirao kroz ticketing kroz za to predviđeno polje.

Određeni korisnici će tražiti i SLA (Service Level Agreement) ugovor što je također važno naglasiti kroz neku vrstu evidencije prilikom eventualne prijave korisničke smetnje.

Kompletan historijat korisničkih tiketa mora biti dostupan i u elektronskoj formi a u slučaju korisničke žalbe koje bi zahtijevala dodatnu dubinsku analizu slučaja.

3.1.1. Obavezni zahtjevi

Dole su navedeni zahtjevi koje ponuđeno rješenje mora da zadovolji da bi ponuda bila dalje razmatrana za partnersku saradnju:

- Mogućnost hostiranja PHP aplikacija.
- Resursi platforme koji opslužuju zajedničke korisnike moraju biti odvojeni od korisnika koje partner već posjeduje; odnosi se minimalno na web, FTP, DB i mail servere.
- Transparentnost informacija: neophodno je da osoblje BH Telecoma ima omogućen pristup platformi za uvid u sljedeće informacije:
 - informacije o korisnicima i dodijeljenim paketima te prodanim uslugama za svakog korisnika pojedinačno,
 - informacije o utrošenim resursima,
 - informacije o broju novokreiranih, suspendiranih i obrisanih korisnika u toku mjeseca (tekući i prethodni mjeseci),
 - izvještaji o prodanim paketima, aktiviranim/deaktiviranim uslugama (uključujući i dodatne usluge) kao i podaci o uključenim i isključenim korisnicima po paketima za obračunski period,
 - povremena zajednička tehnička inspekcija sistema u cilju provjere i dokazivanja funkcionalnosti.
- Application installer (minimalno Wordpress, Joomla, Drupal): korisnici samostalno instaliraju popularne CMSove na jednostavan način.
- Aktivna sigurnosna komponenta, npr. ImunifyAV+.
- Backup funkcionalnosti (podrška do 30 dana).
- Mogućnost prodaje internacionalnih domena i SSL certifikata.
- Podrška 24/7/365.
- Obuka osoblja BH Telecoma za podršku i prodaju Web Hosting usluge.

3.1.2.Preporuke

Poželjno je da ponuda, rješenje za pružanje usluge Web Hosting putem partnerske saradnje, zadovoljava i sljedeće zahtjeve:

- Samostalno izgrađena platforma od strane partnera (preferirano u odnosu na reseller).
- Hostiranje rješenja unutar BiH isključivo u data centrima BH Telecoma.
- Korištenje CPanell ili Plesk control panel aplikacije.
- CloudLinux operativni sistem na web/FTP serverima.
- Samostalne backup i restore funkcionalnosti.
- Samostalno upravljanje funkcionalnostima aktivne sigurnosne komponente.
- Već realizirana kupovina .ba domena putem postojećeg sistema. Ista funkcionalnost bi bila dio partnerske platforme.
- Preprodaja com.ba domene.
- Mogućnost prodaje mail prostora u skladu sa sadašnjim Cjenovnikom BH Telecoma (mail quota u okviru paketa sa mogućnosti dokupa dodatne mail quote).
- Definisane quote na nivou mailboxa (poželjno na nivou MB).

3.2. Integracija sa sistemima BH Telecoma

S obzirom da bi se usluga Web Hosting prodavala putem prodajnih aplikacija BH Telecoma, to je neophodna integracija u dijelu aktivacije i deaktivacije usluge. Isto tako potrebno je razmotriti i integraciju vezano za podršku korisnika i reklamaciju/žalbe na uslugu.

Zavisno od predloženog modela razračuna, neophodna je i integracija sa obračunskim sistemom.

4. Sadržaj odgovora na RFI

U okviru sadržaja odgovora na RFI dokument potrebno je dostaviti podatke kako je dole navedeno.

4.1. Podaci o ponuđaču (podnosiocu prijave)

Ponuđač mora biti registrovan u BiH bez obzira da li je dio grupacije. Potrebno je da ponuđač dostavi Izvod iz sudskog rješenja o upisu, ne stariji od tri mjeseca, koji sadrži rješenje o upisu sa registarskim brojem, sjedište, djelatnost i podatke o licu/licima ovlaštenim za zastupanje (original ili ovjerenu kopiju).

U odgovoru na RFI potrebno je dostaviti popunjenu tabelu sa osnovnim informacijama u sljedećoj formi:

Naziv kompanije	
Lokacija/adresa kompanije	
Lokacija/adresa lokalnog ureda	
Telefon kompanije (lokalni ured)	
Registracija u BiH	
Kontakt osoba vezana za dostavljeni odgovor na RFI dokument (email, telefon)	

Tabela 1 – Informacije o ponuđaču

Molimo da dostavite i sljedeće podatke:

- Reference iz predmetne oblasti, pružanje Web Hosting usluge (dijeljeni).
- Broj i iskustvo radnika koji rade na usluzi Web Hosting.
Poželjno je da potencijalna partnerska kompanija posjeduje što veći broj osoba čiji je osnovni fokus na uslugama hostinga. Osim broja radnika bitno je da radnici imaju i značajno radno iskustvo na uslugama hostinga i na različitim opensource tehnologijama, kako u smislu dužine trajanja tako i u smislu količine znanja (certifikati i iskustvo na navedenim poslovima). Ponuđač treba imati minimalno 3 administratora s radnim iskustvom (minimalno 3 godine) u procesu instalacije i konfiguracije hosting platforme. Zasebno, osoblje za tehničku podršku (minimalno 2 osobe) i osoblje koje radi na razvoju (development) web aplikacija.
Također, organizovana podjela uloga je nužna (inžinjersko osoblje, tehničko osoblje koje obavlja razne funkcije na eksploataciji usluge i na podršci korisnicima).
- Trenutni broj korisnika usluge dijeljenog Web Hosting-a.
- Iskustvo u pružanju usluge Web Hosting-a, koliko vremena ste prisutni na tržištu.
- Set finansijskih izvještaja za period od tri posljednje finansijske godine ili od datuma registracije firme, odnosno početka poslovanja u predmetnom segmentu, ako je ponuđač registriran, odnosno počeo s radom u periodu kraćem od tri godine. Finansijski izvještaji uključuju Bilanse stanja, bilanse uspjeha, izvještaje o novčanim tokovima, izvještaje o promjenama u kapitalu kao i računovodstvene zabilješke. BH Telecom zadržava pravo da angažuje neovisnog revizora koji će dati mišljenje na dostavljenu dokumentaciju u slučaju potpisivanja partnerskog ugovora.

4.2. Osnovni podaci o poslovnom modelu

U ponudi je potrebno dostaviti:

- plan nastupa na tržištu vezano za ponudu koja se odnosi na zajedničku partnersku saradnju,
- plan daljeg razvoja partnerskih odnosa,
- preferirani poslovni model za pružanje dijeljene Web Hosting usluge, model partnerskog odnosa koji se zasniva na revenue share principu podjele prihoda,
- plan za unapređenje ponude, povećanja baze korisnika i povećanje dodatne vrijednosti usluge dijeljenog Web Hosting-a,

- plan za razvoj platforme i usluge Web Hosting u trendu sa situacijom na tržištu.

4.3. Tehničko rješenje

Potrebno je dostaviti arhitekturu i detaljan opis tehničkog rješenja kao procjenu vremenskog okvira implementacije rješenja i komercijalizacije. Potrebno je da opis sadrži i odgovore na slijedeća pitanja:

- Ako koristite reseller način rada u kombinaciji a sa drugim opcijama, navesti od koga zakupljujete uslugu.
- Da li koristite servere na području BiH putem nekog od Cloud provajdera u BiH (navesti kojeg, bitno zbog konkurencije)?
- Da li za korisnike iz partnerske saradnje sa BH Telecomom možete ponuditi servere u Cloudu BH Telecoma?
- Da li posjedujete vlastiti datacenter?
- Da li nudite uslugu registracije .ba domene i da li je proces pružanja ove usluge automatiziran?
- Da li ste spremni implementirati integracije sa određenim sistemima BH Telecoma, opis rješenja pružanja usluge Web Hosting-a kroz partnersku saradnju. Integracija sa aplikativnim sistemima BH Telecoma za prodaju, aktivaciju i obračun (kako se osnovna usluga/Web Hosting paket aktivira, kako se vrši naplata usluge, obračun kroz račune BH Telecoma, isključenja korisnika u slučaju neplaćanja računa, aktivacija dodatnih usluga itd.), i slično.
- Opisati tehnološku platformu za pružanje usluge, opisati svaki dio sistema (web serveri, database dio, mail, FTP, DNS, itd.), hardver i softver, licenciranje i dimenzioniranje, kao i eventualne obaveze BH Telecoma vezano za navedeno.
- Koji Control panel koristite?
- Kako je riješeno pitanje sigurnosti?

Potrebno je dostaviti i:

- Prijedlog parametara za *Service Level Agreements*, na primjer: dostupnost usluge radnim danima, vikendom, integritet podataka, vrijeme potrebno za vraćanje sistema u rad u slučaju katastrofe, vrijeme odziva na korisničke zahtjeve, procesi za administraciju sistema i rješavanje incidenata itd.
- Plan migracije postojećih korisnika usluge Web Hosting BH Telecoma na novu platformu. U planu migracije potrebno je i izložiti prijedlog paketa na koji bi se migrirali postojeći korisnici, korisnici trenutne i istekle ponude.

U opisu navesti sve bitne elemente imajući u vidu da je korisniku bitan i propusni opseg, da li se radi o namjenskom ili dijeljenom serveru kao i s kojim korisnicima dijeli server („sumnjive“ stranice), koji je softver podržan na strani servera, kakva je podrška za administratore baze kao i općenito, koji je nivo podrške, kanali pristupa i vrijeme odziva, brzina rješavanja problema.

4.4. Podrška prodajnom osoblju BH Telecoma

Potrebno je da ponuđač dostavi okvirne resurse koje očekujete i koje možete staviti na raspolaganje u dijelu podrške realizaciji projekta i održavanju rješenja.

4.5. Podrška krajnjim korisnicima usluge

Potrebno je da ponuđač predstavi svoje viđenje organizacije podrške i podjelu nadležnosti između ponuđača, potencijalnog partnera, i BH Telecoma kao i plan pružanja podrške krajnjim korisnicima.

4.6. Tabela informativnih cijena

Molimo vas da u informativnoj ponudi dostavite prijedlog cijena ponude za krajnje korisnike kao i sve ostale cijene i procenete koji su bitni za pružanje usluge Web Hosting putem partnerske saradnje uključujući i podjelu prihoda.

4.7. Ostalo

U informativnoj ponudi dostaviti i sve eventualne dodatne prijedloge i sugestije koji nisu prethodno navedeni u okviru RFI dokumenta. U slučaju da ponuda za partnersku saradnju podrazumijeva i angažman trećih lica, molimo da navedete eventualne obaveze BH Telecoma kao i potencijalne rizike za partnersku saradnju.