



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА**

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15 - у даљем тексту: Закон), члана 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС”, број 86/15), Закључка 05 бр. 401-1136/2019 од 7. фебруара 2019. године, Закључка 05 бр. 46-1242/2019 од 7. фебруара 2019. године, Одлуке о покретању поступка јавне набавке ЈН 7/2019 08 бр. 404-02-241/2019 од 13. маја 2019. године и Решења о образовању комисије за јавну набавку 08 бр. 404-02-241/1/2019 од 13. маја 2019. године, припремљена је:

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА
ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА**

**СОФТВЕР ЗА ИНТЕГРАЛНИ СИСТЕМ ЦРМ,
ТИКЕТИНГ И КОМУНИКАЦИОНИ СИСТЕМ**

**ОТВОРЕНИ ПОСТУПАК
РЕДНИ БРОЈ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ЈН 7/2019**

Мај 2019. године

Поглавље	Назив поглавља	Страна
I	Општи подаци о јавној набавци	3
II	Врста, техничке карактеристике (спецификација), начин, место и рок испоруке добара, техничка документација, начин спровођења контроле и обезбеђивања гаранције квалитета	3
III	Услови за учешће у поступку јавне набавке (чл. 75. и 76. Закона о јавним набавкама) и упутство како се доказује испуњеност тих услова	16
IV	Упутство понуђачима како да сачине понуду	27
V	Образац понуде	35
VI	Модел уговора	50

I ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. ПОДАЦИ О НАРУЧИОЦУ

Назив Наручиоца: Министарство финансија
Адреса Наручиоца: Кнеза Милоша 20, Београд
ПИБ: 108213413
Матични број: 17862146
Интернет страница Наручиоца: www.mfin.gov.rs

2. ВРСТА ПОСТУПКА ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку, у складу са Законом о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15) и подзаконским актима којима се уређују јавне набавке.

3. НАПОМЕНА ЗА РЕЗЕРВИСАНЕ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Предметна набавка није резервисана јавна набавка.

4. ПРЕДМЕТ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Предмет јавне набавке број ЈН 7/2019 је набавка добара –Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем - Набавка апликативног софтвера – интегралног црм-а, тикетинг и комуникационог система.

Назив и ознака из општег речника: 72212311-2 Услуге израде софтвера по наруџби корисника.

5. ПАРТИЈЕ

Јавна набавка није обликована по партијама.

6. ЦИЉ ПОСТУПКА

Поступак јавне набавке спроводи се ради закључења уговора о јавној набавци.

7. РОК ЗА ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКЕ О ДОДЕЛИ УГОВОРА

Одлука о додели уговора у складу са чланом 108. став 2. Закона биће донета у року до 40 (словима: четрдесет) дана од дана јавног отварања понуда.

8. КОНТАКТ

Данило Самарџић и Милена Ђорђевић, електронска пошта: (danilo.samardzic@mfin.gov.rs; milena.djordjevic@mfin.gov.rs).

II ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈА), НАЧИН, МЕСТО И РОК ИСПОРУКЕ ДОБАРА, ТЕХНИЧКА ДОКУМЕНТАЦИЈА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА

1. Опис предмета набавке

Предмет јавне набавке број ЈН 7/2019 је набавка добара је набавка софтвера - *Интегрални ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем*, за праћење и архивирање дигиталне комуникације између државних институција међусобно као и државних институција са грађанима са пратећом студијом и имплементацијом, као и обука радно ангажованих лица у просторијама министарства.

Како расте потреба за праћењем и координацијом комуникација и предмета унутар Министарства, укључујући ту и органе у саставу, постоји потреба за адекватним софтверским алатом који ће објединити комуникације телефоном, смс-ом, е-маилом, вибером као и пратећу документацију уз комуникације. Потребно је објединити, контролисати, документовати и пратити комуникације кроз тикете за делегирање. Потребни су и извештаји који ће допринети ефикасности рада министарства, сектора и управа.

Управа за трезор, због природе својих процеса и потребе за оптимизацијом, модернизацијом и унапређењем ефикасности комуникације привредним друштвима која користе ЦРФ портал, има потребу за обједињеним софтверским алатом за комуникацију и праћење исте по моделу праћења и груписања по случају, као и аутоматизовања масовних комуникација ка корисницима. Даље, **Сектор за уговарање и финансирање програма из средстава Европске Уније** по својој структури процеса има вишеструку комуникацију са корисницима средстава, заинтересованим странама, унутрашњим организационим јединицама, спољним институцијама и осталим учесницима у процесу. Како сама ефикасност процеса зависи у многоме од квалитета, брзине и тачности размене информација и докумената, како унутар тако и са спољним чиниоцима, постоји потребу за обједињеним информационим системом за комуникацију.

Циљ набавке и имплементације оваквог система за горе наведени сектор и управу је унапређење ефикасности самих организационих јединица, убрзавање процеса, централизација комуникације и размене документације, повећана ефикасност и транспарентност у комуникацији са другим институцијама

Техничка спецификација

Предмет јавне набавке број ЈН __/2019 је набавка добара - Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, у својину Наручиоца, са следећим карактеристикама:

Опис траженог система

Софтвер - Интегрални ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, за праћење и архивирање дигиталне комуникације између државних институција међусобно као и државних институција са грађанима.

Систем, поред наведених функционалности треба да обухвати и елементе наведене у демонстрацији по случајевима из прилога А.

Систем треба да се састоји од следећих техничких целина:

1. Централног система CRM
2. Модула за управљање више каналним комуникацијама
3. Тикетинг система
4. Веб портала за кориснике
5. Административни панел
6. Смарт фон платформе за двосмерну комуникацију са корисницима
7. Е-маил менаџмент модула са порталом
8. Модула за генерисање персонализованих комуникација
9. Архивера персонализованих комуникација

Наручилац задржава право да у складу са својим потребама самостално одлучи о активацији сваког од модула, односно не мора истовремено активирати све модуле.

Гаранција која се огледа у техничкој подршци за понуђени софтвер, и то у виду отклањања уочених багова, тече одвојено за сваки модул, зависно од момента пуштања у рад.

Потребне функционалности у оквиру техничких целина ЦРМ, тикетинг и вишеканална комуникација:

а. Могућност слања и примања информација кроз различите канале комуникације (телефоном, мејлом, смс-ом, преко писарнице – документ, гласовна порука ван радног времена;

Целокупна комуникација са грађанима и институцијама мора бити архивирана (укључујући пропуштене позиве, позиве ван радног времена, празницима и викендом). Обезбедити могућност остављања гласовних порука које би се аутоматски учитавале као нови предмет;

Снимање и архивирање свих предмета, без обзира о ком виду комуникације се ради (снимање разговора, смс-ова, мејлова, докумената, предмета **са смартфон апликације**) са једноставном могућношћу прегледа и преслушавања из самог предмета;

Обезбедити идентификацију клијената/грађана при долазном позиву или поруци (телефонски позив, мејл или смс) који су већ комуницирали са системом (који су у бази података) на основу броја телефона или мејл адресе. Омогућити аутоматско отварање новог предмета са комплетном историјом комуникације клијената/грађана у тренутку идентификације долазног позива;

Обезбедити могућност аутоматског покретања додатне апликације (web или fat апликације) на оператерској радној станици у моменту долазног позива или у моменту јављања оператера на позив, са прослеђивањем броја клијентовог телефона и броја телефона који је клијент позвао;

Обезбедити могућност аутоматског покретања различитих апликација у зависности од броја који је клијент позвао;

Једноставан преглед и напредна претрага свих предмета;

Потребно је да систем подржава извештавање по следећим параметрима:

Потребно је да систем омогућава откривање дуплих контаката кроз параметре број телефона позиваоца, адреса, име и презиме;

Могућност додавања различитих типова докумената везаних за предмет (attach-овање);

Могућност прослеђивања предмета једној или више служби/одељења;

Формирање више оператерских група и могућност пребацивања позива на првог слободног (најмање оптерећеног) оператера у оквиру неке од група;

Дистрибуција долазног позива – систем дистрибуира долазни позив на оператера који је био најмање оптерећен разговорима у одређеном временском интервалу;

Могућност ограничења трајања долазног позива;

Блокада позиваоца са листе непожељних (позиваоци који бројем позива и садржином разговора ометају несметан рад);

Дефинисање рокова за решавање предмета за сваку службу/одељење понаособ и/или за сваки појединачни предмет;

Преглед и праћење статуса рокова за решавање предмета упућених службама;

Обавештавање/упозорење службама/одељењима да предмет није решен у предвиђеном року или се рок приближава, мејлом или смс-ом;

Обезбедити да систем примљене предмете, без обзира на тип комуникације (СМС, мејл, телефонски позив, документ), конвертује у мејл формат и прослеђује службама/одељењима;

Обезбедити да систем враћене одговоре служби/одељења на предмете, путем мејла (уколико службе користе REPLY и оставе оригинални формат и број предмета у наслову (subject-у) мејла), директно увеже са клијентом/грађанином и предметом у систему;

Обезбедити да се наставак комуникације по предмету, са клијентом или службама, врши и путем осталих канала комуникације (СМС, телефонски, емаил персонализовани документ, Вибер платформа), као и архивирање истих (текст смс поруке, дигитални запис разговора, емаил документ) у предмет;

Обезбедити иницијализацију одлазних позива директно из система без ручног бирања броја од стране оператера;

Могућност дефинисања задовољства клијената/грађана, с могућношћу претраге;

Обезбедити дефинисање статуса предмета, с могућношћу претраге;
Обезбедити дефинисање групе предмета, с могућношћу претраге
Обезбедити могућност геопозиционирања свих предмета на мапи уз помоћ адресе;

Преглед свих предмета на мапи, с могућношћу филтрирања/претраге предмета, уз различито обележавање решених и нерешених предмета;

Омогућити масовну комуникацију са клијентима/грађанима путем смс-а е-мејла, Вибер платформе и персонализованих писама кроз модул за генерисање. Обезбедити историју свих масовно послатих порука;

Могућност прегледа свих послатих порука, као и статуса да ли је порука послата или не, за сваки контакт из групе;

Могућност обавештавања оператера о новим пристиглим порукама без потребе да се освежи (refresh) страница;

Могућност додељивања предмета другом оператеру који ће наставити рад на предмету;

Клијентима/грађанима омогућити избор преферираног начина комуникације (телефон, смс, мејл, допис);

Омогућити анкетирање клијената/грађана с једноставним и интуитивним интерфејсом за прављење анкета, питања, одговора (потребно је имати избор групе клијената који се позивају из система и могућност импортовања података). Иницијализација позивања требало би да се врши аутоматски из система, без ручног бирања броја;

Омогућити једноставно креирање група клијената/грађана из базе уз помоћ претраге/филтера које би служиле за масовну комуникацију или за анкетирање;

Уколико постоји сагласност клијената/грађана да се њихови приватни подаци користе у одређене сврхе, обезбедити снимање и архивирање разговора или комуникације, као и могућност накнадног преслушавања и прегледања описа архивираних снимака сагласности увезаних са осталим личним подацима;

Креирање извештаја по разним критеријумима (ефикасност служби/одељења, број предмета по служби/одељењу, предмети по клијентима/грађанима, предмети по типу комуникације, статистика ефикасности учинка по оператеру);

Извештај треба да има могућност експортовања у различите формате (Excell, PDF...);

Потребно је да систем подржи креирање рола у којима ће детаљно бити дефинисана права приступа за сваког корисника:

- Потребно је да систем подржи креирање надређених и подређених рола, тзв приступа би требало да буду дефинисана по сваком модулу за сваку ролу засебно - "Parent-child" у којима подређена рола не може имати ниједну привилегију више од надређене роле;

- Систем мора да омогући креирање група корисника;

- Права право приступа модулу, читај своје податке, читај податке из групе, читај све податке, пиши податке, мењај своје податке, мењај податке групе, мењај све податке, бриши своје податке, бриши податке из групе, бриши све податке;

- Потребно је дефинисати међусобну зависност права приступа појединачном модулу. Потребно је да се систем може подесити тако да не буде могуће да се додели неко право приступа које зависи од другог права приступа, а да то, друго право није додељено. На пример - није могуће доделити "читај групу" уколико није дозвољен и приступ модулу;

- У оквиру сваког модула потребно је дефинисати дозволе за сваку акцију

где корисник може да види и изврши акцију или где корисник не види дугме за акцију па самим тим не може ни да је изврши;

- • Администрација система из панела коме приступ има само администратор. Администрација би требало да садржи могућност дефинисања корисника система, рола и права приступа служби, група служби, задовољства клијената/грађана, статуса предмета, група порука, анкета, сагласности. Могућност прегледа, брисања и враћања у систем предмета из “обрисаних предмета”;

Цена софтверског пакета мора да обухвати лиценцу за неограничен број корисника који су у радном односу код наручиоца система. Уколико су потребне додатне лиценце које су неопходне за рад система оне морају бити укључене у цену.

Цена апликације мора да обухвати неограничен број лиценци на радним станицама.

Веб портал за кориснике

- a. • Публиковање сервисних информација
- b. • Двосмерна комуникација са регистрованим корисницима
- c. • Сервисна подршка корисницима у реалном времену
- d. • Могућност пријављивања корисника и персонализацијом корисничког профила

Администрација система кроз административни панел:

- a. • Веб оријентисана
- b. • Подршка више типова корисника са различитим правима приступа
- c. • Апликација административног панела треба бити дизајнирана и имплементирана користећи модерне технолошке платформе
- d. • Кориснички интерфејс треба да буде прегледан и једноставан за употребу

Модул за смарт фон платформу Android и iOS оперативне системе

- a. • Корисник кроз апликацију може да изрази своје мишљење или да оцену на неко од питања које је постављено путем апликације (анкете)
- b. • Корисницима треба омогућити да шаљу предмете у форми текста и слике са гео референцирањем у за то предвиђеном одељку

Е-маил менаџмент модула са порталом

Креирање емаил поруке у аутоматском респонсиве дизајну тако да порука може бити прегледна на “РС” оперативним системима, паметним телефонима и таблет уређајима односно на програма који читају емаил поруке:

- a. • Могућност контроле креираних емаил порука од стране пошиљаоца, а пре слања клијентима (валидација позиције и садржаја који се налазе на одређеном месту у документу)
- b. • Могућност теста једне или две опције емаил поруке (опција А и Б), како би се проверило која је од њих боља, привлачнија тј. изглед, садржај, наслов, назив и позиције “call to action” линкова...
- c. • На захтев корисника омогућити преглед узорака тест емаил порука са различитих уређаја и различитих оперативних система
- d. • Интегрисање различитог садржаја – слике, аудио, видео, у што ширем спектру формата, постављење QR кода, различитог садржаја, урл-ова...
- e. • Приликом креирања и слања емаил порука потребно је обезбедити могућност потпуне персонализације е-маил поруке нпр. по сегменту (по основу флега који корисник обезбеди), по типу пројекта или другој референци коју корисник одреди
 - o Слање прилога у оквиру е-маил поруке и то:
 - o Статичног (истог прилога) конкретном сегменту или групи клијента у оквиру одређене кампање / обавештавања

- о Променљивог – потпуно персонализованог прилога, у складу са сегментом ком клијент припада, у складу са пројектом или било којим другим променљивим елементима

- о Могућност укључивања опција „Unsubscribe“ (на захтев корисника се поставља ова опција, као и праћење и извештаји емаил адреса који су се ојавили за маркетиншке поруке, понуде)

- о Постављање дигиталног потписа емаил поруке (боду и/или пдф документа)

- о Анти спам поставка

- о Могућност дигиталног архивирања порука и претрага ових порука по статусима испорученост

- о Извештавање према ЦРМ систему

- о Добијање општих извештаја о кампањама (у одређеном формату нпр.

Ексел):

- ♣ Извештај о броју креираних докумената и емаил порука

- ♣ Извештај о броју испоручених емаил порука

- ♣ Извештај о статусу испоруке емаил поруке (испорученост и разлози не испоручености)

- ♣ Извештај о аналитичким детаљима о послатим емаил порукама, отворили-прочитали емаил... до нивоа појединачне емаил адресе

- о Могућност поновног слања емаил кампање за одређене статусе емаил порука.

Додатне могућности и карактеристике:

- а. •Пристап порталу са подацима о емаил адресама и извештајима о емаил порукама (могућност извештавања у познатим форматима нпр. ексел ради додатне анализе. Извештај треба да буде омогућен до нивоа појединачне емаил адресе):

- о Колики је проценат и број, заједно са списком неиспоручених емаилова од укупног броја порука по кампањи са разлозима:

- ♣ Емаил адреса не постоји

- ♣ Домен не постоји

- ♣ Емаил сервер блокира испоруку

- ♣ Деферред

- ♣ Боунц ид

- ♣ Пун инбокс

- ♣ Процент, број и списак емаил адреса који су отварили емаил поруку

- ♣ Број, проценат и списак клијената који је кликнуо на неки од линкова у емаил поруци

- ♣ Број, проценат и списак испоручених емаил порука у зависноти од уређаја и оперативног система тј. мобиле, таблет, РС, Windows IOS, Android

- ♣ Преглед статуса емаил порука и извештаји у реалном времену, како би се у датом тренутку кампање прилагодила комуникација и побољшао оцив клијената током кампање

- ♣ Прекид кампање слања и наставак исте са корекцијом кампање

- ♣ Наставак исте кампање после прекида и преглед статистике до прекида кампање (могућност понављања кампање за послате клијенте)

- ♣ Дефинисање слања броја порука по сатима минутима по данима (нпр усклађивање због рада контакт центра за случај њихове додатне подршке)

- ♣ Могућност генерисања 500.000 и слања 10.000 емаил порука по сату

- ♣ Генерисање емаил поруке у року од највише једног радног дана (два радна дана за потпуно нове темплате емаил поруке) од момента добијања свих

елемената од корисника и достављање Банци на верификацију

♣ Слање емаил поруке клијентима одмах (или у року од највише 1 сат) по добијању сагласности од корисника

i. o Веб сервис који прима опис документа у ХМЛ формату. На основу података се генерише ПДФ документ који се враћа у бинарном облику или у облику доњнлоад линка

b. • Опште карактеристике:

1. • РЕСТ приступ веб сервису

2. • Самостални сервер или клауд решење

3. • Брзина преко 1000 генерисаних докумената у минути

4. • Неограничен број темплејта

5. • Могућност повезивања са ДМС

Модул за припрему и генерисање персонализованих комуникација са корисницима и осталим државним институцијама

• • На основу активности корисника и институционалних корисника кроз коришћење смартфон и веб модула, као и осталих комуникационих канала, потребно је аутоматски креирати (персонализоване ПДФ-а) документе, који садрже све елементе профила (нове активности и пројекти, резултати појединих анкета) графички и текстуално у боји.

1. • Модул за аутоматско генерисање ПДФ документа директне комуникације из централног система са тикетинг и CRM модулом, базе података, апликативног софтвера и сервиса:

o Дизајн и припрема форме минимум 15 типова паметних докумената по захтеву наручиоца

o Аутоматско преузимање улазних података са безбедне локације

o Аутоматско припрема података за жељени тип комуникације са комбиновањем садржаја са критеријума у колору

o Аутоматско покретање генерисања документа из припремљених података без могућности визуелног и логичког додира оператера са самим документом

- Модул за генерисање персонализованих комуникација, мора имати затворен процес руковања збирком података о личности са онемогућеним приступом лица тим подацима током процеса генерисања персонализованих докумената, а у складу са ISO/IEC 27001:2013 или SRPS ISO/IEC 27001:2014; Такође мора имати ГДПР документоване процесе.

Архивер персонализованих комуникација

• • Преглед и управљање појединачним докуменатима намењеним складиштењу у архивер

• • Архивирање свих креираних персонализованих докумената са припадајућим метаподацима

• • Портал за преглед и праћење свих генерисаних персонализованих докумената и извоз истих у стандарне формате

• • Процес креирања и складиштења података мора се такође обављати аутоматски и без људске интеракције

Безбедност података о личности

Опис процеса и неопходних функционалности везаних имплементацију система:

a. • Обезбедити чување и заштиту свих постојећих података

b. • Систем на радним станицама мора да подржава рад на компјутерима са Windows оперативним системом

- c. • Обезбедити редувантност система и безбедност података.
- d. • Оспособљавање 10 лица, радно ангажованих код наручиоца за обуку и рад у апликацији
- e. • Израда корисничког упутства за примену апликације у различитим нивоима са различитим безбедносним приступом
- f. • Пуштање апликације у рад
- g. • Стављање система у режим пробног рада у трајању од 15 дана, ради отклањања евентуалних недостатака
- h. • Цена софтверског пакета мора да обухвати минимум 12 месеца техничке подршке за понуђени софтвер у виду отклањања уочених багова
- i. • - Усклађеност са ГДПР оквиром кроз документовање процеса, начина и намене обраде података о личности, а у форми коју прописује ГДПР оквир и усклађености исте са функционалностима система

Имплементација софтверског система са апликацијама подразумева следеће:

- - Израда студије мапирања и препорука за оптимизацију свих типова институционалних комуникација корисника
- - ИНТЕГРАЦИЈА са ЦРФ системом:
- о ЦРФ в1 обезбеђује детаљан систем рекламације и подршке крајњим корисницима путем компоненте са називом ЦРФ Хелп Деск (ЦХД). ЦХД комуникацију са корисницима остварује преко различитих канала - емаил, путем матичне странице на сајту УТ
- о [<https://crf.trezor.gov.rs/services/crf>].
- о Интеграција са ЦХД би екстерном ЦРМ систему омогућила реал тиме обавештавање по питању следећих догађаја:
 - ♣ Иницијална пријава проблема (отварање тикета)
 - ♣ Порука унутар тикета од било које стране
 - ♣ Мењања статуса тикета (Ново, У току, Фидбек, Решено, Одбијено,...)

Имплементација софтвера према мапи процеса и препорукама из садржаја студије и то у следећим сегментима:

- - Централног система CRM,
- - Модула за управљање више каналним комуникацијама,
- - Тикетинг система,
- - Веб портала за кориснике,
- - Административни панел,
- - Смарт фон платформе за двосмерну комуникацију са корисницима,
- - Е-маил менаџмент модула са порталом,
- - Модула за генерисање персонализованих комуникација,
- - Архивера персонализованих комуникација.

Обука директних корисника и упутства индиректним корисницима система, као и обука за 10 радно ангажованих лица на страни наручиоца за обуку и рад у апликацији, као и:

- - Тестирање
- - Пријем и пуштање система у рад
- - Одржавање софтвера
- - Одржавање смартфон апликације

Потребне карактеристике система у осталим јединицама управе и сектора

Омогућити примање информација путем предмета у систему, са могућношћу

преслушавања гласовних порука и отварања прилога (attachment) и одговарања на поруке кроз систем писаним путем и додавањем прилога (attachment).

Обезбедити да оператери могу да лоцирају предмет путем мапа, а на основу адресе уписане у предмет.

Пријем обавештења/упозорења да предмет није решен у предвиђеном року или се рок приближава, мејлом или смс-ом

Услуге које је понуђач дужан да врши током трајања уговора:

Правни оквир – безбедност података о личности

a. • Предлог правног оквира у складу са позитивном правном праксом, који уређује процес руковања збирком података о личности ,

b. • Пријава збирке података о личности као и начина руковања подацима у циљу унапређења садржаја, сервиса ка корисницима,

c. • Усклађеност са ГДПР оквиром кроз документовање процеса, начина и намене обраде података о личности, а у форми коју прописује ГДПР оквир и усклађености исте са функционалностима система.

Прилог А – демонстрација функционалности

Случај 1: Треба да докаже директну real time повезаност два система: Интернет презентације и CRM-Ticketing система, путем комуникације преко интернета

• • Креирање појединачног упита корисника попуњавањем форме на тестној интернет презентацији,

a. • Пријем и креирање предмета у CRM-у,

a. • Препознавање података о кориснику уколико његова емаил адреса постоји у бази података,

a. • Прослеђивање предмета надлежној служби или службама кроз апликацију или путем email-а,

• • Аутоматски одговор кориснику путем интернета након слања предмета надлежној служби са информацијом о контакт подацима надлежне службе или служби,

a. • Одговор службе на упит корисника,

b. • Одговор кориснику путем интернета.

Случај 2: Треба да докаже директну real time повезаност два система: емаил сервера и CRM-Ticketing система

a. • Креирање појединачног упита корисника слањем емаил-а на задату емаил адресу,

b. • Пријем и креирање предмета у CRM,

• • Препознавање података о кориснику уколико његова емаил адреса постоји у бази података,

a. • Прослеђивање предмета надлежној државној служби или службама кроз апликацију или путем email-а,

a. • Аутоматски одговор кориснику путем интернета након слања предмета надлежној служби са информацијом о контакт подацима надлежне службе или служби,

a. • Одговор службе на упит корисника,

b. • Одговор кориснику путем интернета.

Случај 3: Треба да докаже директну real time повезаност два система: Телефонске централе

• • CRM-Ticketing система

a. • Креирање појединачног упита корисника телефонским позивом,

b. • Препознавање података о кориснику уколико број телефона постоји у бази података,

- a. • Аутоматско креирање предмета и креирање корисника од стране оператера, уколико корисник већ није постојао у систему,
 - • Кратко анкетирање корисника о давању сагласности за употребу личних података, као и снимање и архивирање разговора, укључујући могућност накнадног преслушавања,
 - a. • Прослеђивање предмета надлежној државној служби или службама кроз апликацију или путем email-а,
 - a. • Аутоматски одговор кориснику путем интернета након слања предмета надлежној служби са информацијом о контакт подацима надлежне службе или служби, под условом да је корисник оставио емаил адресу,
 - a. • Одговор службе на упит корисника,
 - b. • Одговор кориснику путем интернета или телефонским позивом,
 - c. • Могућност преслушавања разговора директно из креираног предмета.

Провера техничких функционалности

Комисија за јавну набавку, сагласно члану 93. став 1. Закона има право да од понуђача захтева демонстрацију неопходних функционалности, искључујући елементе интеграције, захтеваних у конкурсној документацији. Понуђач је у обавези да у примереном року, с тим да овај не може краћи од три дана од дана отварања да изврши демонстрацију у просторијама Наручиоца.

Место испоруке

Наручилац се обавезује да благовремено одреди тачну адресу, односно локацију испоруке о чему ће обавестити Добављача.

2. Начин и рок испоруке

Понуђач је дужан да изврши испоруку предмета набавке у оквиру следећих рокова:

- • Рок за испоруку лиценци не може бити дужи од 30 (словима: тридесет) дана од дана закључења уговора;
- • Рок за израду студије и анализу комуникационих процеса на бази којих се врши имплементација не може бити дужи од 4 (словима: четири) месеца од дана закључења уговора;
- Рок за имплементацију не може бити дужи од 3 (словима: три) месеца од дана истека рока за израду студије и анализу комуникационих процеса;
- Рок за обуку и пуштање у рад не може бити дужи од 1 (словима: једног) месеца од дана истека рока за имплементацију;

3. Начин спровођења контроле и обезбеђивања гаранције квалитета

Наручилац ће у року од 5 (словима: пет) дана по закључењу уговора именовати Комисију за квалитативни и квантитативни пријем (у даљем тексту: Комисија), која ће имати задатак да проверава да ли се поштују уговорне обавезе које се односе на средства финансијског обезбеђења, квалитет и квантитет уговореног посла односно да ли количина и квалитет испоручене услуге одговара уговореној и да је у складу са техничким спецификацијама и понудом понуђача, као и да ли се поштују уговорени рокови.

О извршењу уговорних обавеза Комисија ће сачинити писани Записник о извршењу уговорне обавезе којим се констатује квантитативни и квалитативни пријем услуге, у два истоветна примерка, који потписују чланови Комисије и овлашћени представник понуђача, а који представљају основ за достављање фактуре за плаћање.

У случају да током пријема уговорених обавеза Комисија констатује да квалитет услуге не одговара уговореном, Комисија ће сачинити Рекламациони записник у којем ће бити наведено у чему извршење уговорних обавеза понуђача није у складу са

уговореним и одредити рок за отклањање недостатака. Рекламациони записник потписују, у два примерка, чланови Комисије и овлашћени представник понуђача који преузима примерак истог.

Понуђач је дужан да поступи по примедбама Комисије и да у одређеном року исте отклони о свом трошку и о предузетим радњама обавести Комисију.

По отклањању примедби садржаним у Рекламационом записнику приступиће се потписивању Записника о извршењу уговорне обавезе, у два истоветна примерка, од стране чланова Комисије и овлашћеног представника понуђача који преузима примерак записника.

По потписивању записника о коначној предаји, Наручилац постаје искључиви власник предмета овог уговора, тј. апликативног софтвера са припадајућим софтверским модулима.

4. Техничка документација

Понуђач је дужан да у понуди достави техничку документацију (текстуално и на цд-у, или другом преносном медијуму) са детаљном спецификацијом (назив и опис карактеристике) из захтеване спецификације за коју даје понуду. Уколико је техничка документација на страном језику, није потребно да се преведе на српски језик. **Уколико понуђач као саставни део понуде не достави захтевану техничку документацију, понуда ће бити одбијена.**

5. Обилазак сектора и управа

Понуђач је обавезан да, пре давања понуде, а најкасније 7 дана пре отварања понуда, контактира Наручиоца ради утврђивања распореда обиласка сервер сале и просторија Наручиоца ради увида у техничке предуслове за потребну имплементацију. Представник понуђача пре обиласка, мора Наручиоцу предати овлашћење за обилазак. Наручилац ће водити евиденцију и остваривати комуникацију, уз пуно поштовање принципа и правила прописаних Законом, те издати оверену потврду о извршеном обиласку сваком понуђачу који на захтеван начин обиђе локацију (Образац 9 дат је поглављу V). Обилазак просторија сектора и управе у циљу сагледавања мрежног окружења као и постојећих софтверских и хардверских платформи са којима је потребна интеграција је **ОБАВЕЗАН**.

Понуда понуђача који не обиђе сервер сале и не упозна се са мрежним окружењем, као и постојећом софтверском и хардверском платформом сматраће се неприхватљивом.

6. Нефункционални захтеви

6.1. Сигурност решења

Решење мора задовољити стандарде добре праксе при пројектовању информационих система. Заштиту приступа и комуникацију са информационим системом је потребно обезбедити на нивоу технологије и валидације приступа, као и заштити интернет комуникације, и минимално треба да обухвати следеће:

- 1) Поруче треба да се размењују у криптованом облику (https) и
- 2) Сви приступи систему треба да буду прикладно заштићени,

Понуђач треба да у понуди достави објашњење како ће решење бити заштићено.

6.2 Проширљивост решења

Решење треба да буде такво да се лако може проширити новим интерфејсима и новим функционалностима.

6.3 Доступност решења

Систем треба да буде доступан 24/7. Допуштено је да због одређених операција у вези са одржавањем и ажурирањем система систем буде недоступан у одређеном периоду, који мора бити раније најављен.

7. Пројектни захтеви

7.1 Управљање пројектом

Понуђач у понуди треба да предложи методологију управљања пројектом коју сматра оптималном за овај пројекат, као и прелиминарни план пројекта, који обухвата и план кључних међурезултата (eng. milestone).

Изабрани извођач ће као први корак извршити анализу захтева и постојећег окружења, након чега ће предложити детаљан план пројекта, који мора усагласити са пројектним тимом наручиоца. Извођач је у обавези да именује руководица пројекта који ће са стране извођача бити задужен за следеће активности:

- Координација пројекта;
- Управљање опсегом пројекта;
- Управљање временским распоредом пројекта;
- Управљање квалитетом пројекта;
- Управљање разменом информација у пројекту;
- Управљање ризицима;
- Управљање променама.

Пројектни план и пројектна документа треба да обухвате најмање следеће целине:

- Спецификација захтева;
- Фазе пројекта;
- Организациона структура пројекта;
- Матрица комуникације између чланова пројектних тимова наручиоца и извођача;

• План потребних интеракција, укључујући учешће чланова пројектног тима наручиоца;

- Временски план пројекта.

7.2 Тестирање софтверског система

Све фазе имплементације, дораде и измена софтверског решења морају бити праћене одговарајућим активностима тестирања. Понуђач треба да представи информације о стратегији тестирања, врстама тестирања које ће бити примењене.

Тестирање треба да обухвати, али се не мора ограничити само на, следеће врсте тестирања:

- Функционално тестирање;
- Интеграционо тестирање;
- Тестирање перформанси;
- Тестирање сигурности.

7.3 Тренинг документација

Тренинг документација састоји се од:

- Тренинг плана;
- Тренинг материјала за кориснике апликације;
- Тренинг материјала за ИТ стручњаке;
- Извештај о извршеном тренингу.

7.3 Транзициони захтеви

7.3.1 Обука

За запослене Наручиоца понуђач мора обезбедити одговарајући и разумљив тренинг у свим аспектима операција које предложено решење обезбеђује. Од понуђача се очекује да обезбеди овакву врсту тренинга директно запосленима Наручиоца, на локацији одабраној за иницијално постављање система. Такође се очекује рад по

систему „истренирај тренера” како би се обезбедила најефикаснија обука за све кориснике система.

Наведени захтев обухвата:

- Обуку за особље Наручиоца у свим аспектима употребе развијеног решења;
- Обуку за решавање грешака и реакција на неочекиване ситуације;
- Обуку за иницијалну дијагностику грешака (може се урадити само за „супер кориснике”);
- Обука за одржавање активности администрације.

7.3.2 Корисничка документација

Корисничко упутство треба да садржи све информације које су кориснику система потребне за ефикасно коришћење апликативног решења. Корисничко упутство мора бити добро организовано, тако да га корисник може лако разумети и лако се кретати кроз документ. Упутство треба да буде тако написано да кориснику помогне да разуме пословне захтеве и пословне процесе.

8. Гарантни период

8.1 Трајање гарантног периода

Гарантни период на апликативни софтвер као такав не може бити краћи од 12 месеци на систем.

Гарантни период на сваки од модула **техничких целина** не може бити краћи од 12 месеци, с тим да гаранција за сваки од модула почиње да тече засебно, и то од момента активације истих.

Гарантни период обухвата следеће:

- Корективно одржавање – откривање и решавање евентуалних грешака и проблема у регуларном раду информационог система, што обухвата, између осталог:
 - о анализа узрока - откривени проблем се анализира и започињу се активности на отклањању узрока проблема;
 - о исправљање грешака – може да обухвати промене у коду, нову инсталацију система, и слично.
- Превентивно одржавање – активности којима се избегавају потенцијални проблеми у раду система.

Понуђач треба да омогући канал комуникације кроз коју би се пријављивали евентуални проблеми, да води евиденцију пријављених проблема и периодично извештава наручиоца о њиховом статусу.

8.2 Време одзива у гарантном периоду

У следећој табели дата је категоризација проблема и очекивана времена одзива и рокови за решавање проблема:

<i>Приоритет</i>	<i>Дефиниција</i>	<i>Време одговора</i>	<i>Време неутрализације</i>	<i>Време решавања</i>
1	Цео систем или његов витални део не функционише. Постоји критичан утицај на пословне активности Наручиоца.	4 h	8 h	2 радна дана
2	Оперативност система је значајно смањена, или је значајан део радних активности Наручиоца угрожен.	6 h	8 h	5 радних дана

3	Мањи проблем у функционисању система који не утичу на пословање система.	6 h	40 h	10 радних дана
4	Информација или помоћ затражена око коришћења производа, инсталације или конфигурације, са малим или никаквим утицајем на пословне активности Наручиоца.	8 h	72 h	20 радних дана

III УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ (ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА) И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА

Услови за учешће у поступку јавне набавке

Право на учешће у поступку јавне набавке има понуђач који испуњава обавезне и додатне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане у чл. 75. и 76. Закона, а испуњеност услова за учешће у поступку јавне набавке доказује на начин дефинисан у следећим табелама, и то:

РЕД. БР.	ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ	НАЧИН ДОКАЗИВАЊА
1.	Да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (члан 75. став 1. тачка 1. Закона)	За правна лица: Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод из регистра надлежног Привредног суда; За предузетнике: Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно из одговарајућег регистра; ИЛИ Изјава (Образац 5 дат је поглављу VI), којом понуђач под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да испуњава услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) и став 2. Закона, дефинисане овом конкурсном документацијом
2.	Да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (члан 75. став 1. тачка 2. Закона)	За правна лица: 1) Извод из казнене евиденције, односно уверење основног суда на чијем подручју се налази седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за кривична дела против привреде, кривична дела против

		<p>животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;</p> <p>2) Извод из казнене евиденције Посебног одељења за организовани криминал Вишег суда у Београду, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за неко од кривичних дела организованог криминала;</p> <p>3) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре и неко од кривичних дела организованог криминала (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта законског заступника). Уколико понуђач има више законских заступника дужан је да достави доказ за сваког од њих.</p> <p>За предузетнике и физичка лица: Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује да није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта).</p> <p>Напомена: Доказ не може бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Изјава (Образац 5 дат је поглављу VI), којом понуђач под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да испуњава услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) и став 2. Закона, дефинисане овом конкурсном документацијом</p>
3.	Да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са	За правна лица: Уверења Пореске управе Министарства финансија да је

	<p>прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (члан 75. став 1. тачка 4. Закона);</p>	<p>измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне локалне самоуправе према седишту понуђача да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода;</p> <p>За предузетнике: Уверења Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне управе локалне самоуправе према седишту понуђача да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода;</p> <p>За физичка лица: Уверења Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне управе локалне самоуправе према седишту понуђача да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.</p> <p><u>Напомена:</u> Доказ не може бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Изјава (Образац 5 дат је поглављу V), којом понуђач под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да испуњава услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) и став 2. Закона, дефинисане овом конкурсном документацијом</p>
4.	<p>Да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (члан 75. став 2. Закона)</p>	<p>Изјава (Образац 5 дат је поглављу V), којом понуђач под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да испуњава услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. ст. 1. и 2. и члана 76. став 2. Закона, дефинисане овом конкурсном документацијом.</p>

РЕД. БР.	ДОДАТНИ УСЛОВИ	НАЧИН ДОКАЗИВАЊА
1.	<p>Финансијски капацитет</p> <p>1.1. Да је понуђач у претходне три затворене обрачунске године (2015, 2016. и 2017. године) остварио пословни приход у минималном укупном износу од 400.000.000,00 динара без ПДВ-а</p>	<p>1.1. Правно лице као понуђач доказује достављањем:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правно лице као понуђач доказује достављањем извештаја о бонитету за јавне набавке (образац БОН-ЈН), који издаје Агенција за привредне регистре, који мора да садржи: статусне податке

	<p>1.2. Да рачун понуђача није био у блокади у последњих 6 месеци пре дана објављивања позива за подношење понуда</p>	<p>понуђача, сажети биланс стања и биланс успеха за претходне 3 обрачунске године (2017, 2016. и 2015. година) или копијама биланса успеха;</p> <ul style="list-style-type: none"> • предузетник ПДВ обвезник, предузетник који води пословне књиге по систему простог/двојног књиговодства као понуђач доказује достављањем биланса успеха, пореског биланса и пореске пријаве за утврђивање пореза на доходак грађана на приход од самосталних делатности, издате од стране надлежног пореског органа на чијој територији је регистровао обављање делатности за претходне 3 обрачунске године (2017, 2016. и 2015. година) <p>1.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • За правна лица – потврда Народне банке Србије о броју дана блокаде за период од шест месеци пре датума објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки; • За предузетнике – потврда Народне банке Србије о броју дана блокаде за период од шест месеци пре датума објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки.
2.	<p>Пословни капацитет</p> <p>2.1. Да је понуђач у периоду од последњих 5 година (2014. и/или 2015. и/или 2016. и/или 2017. и/или 2018. година) пре објављивања позива за подношење понуда успешно извршио минимум 5 услуга израде и инсталације софтвера за вишеканално управљање комуникацијама са корисницима, укупне вредности од најмање 45.000.000,00 динара без ПДВ-а;</p>	<p>2.1. Потврда или изјава, издата од стране референтног наручиоца, да је понуђач у периоду у периоду од последњих 5 година (2014. и/или 2015. и/или 2016. и/или 2017. и/или 2018. година) пре објављивања позива за подношење понуда успешно извршио минимум 5 услуга израде и инсталације софтвера за вишеканално управљање комуникацијама са корисницима, укупне вредности од најмање 45.000.000,00 динара без ПДВ-а, дата на Обрасцу 6 дат је у поглављу V или на другом обрасцу или документу који садржи захтеване податке. Понуђач је одговоран за аутентичност референци.</p> <p><u>Напомена:</u> <u>Наручилац задржава право да</u></p>

		<u>провери све елементе наведене у референци, тако што ће писаним путем евентуално тражити додатну документацију или уз претходну писану најаву извршити посету код даваоца референце.</u>
3.	<p>Кадровски капацитет</p> <p>3.1 Да понуђач у време подношења понуде има запослено на одређено или неодређено време или радно ангажовано минимум 10 програмера на пословима развоја и имплементације програмских решења, који ће учествовати у реализације предмета набавке;</p> <p>3.2. Да понуђач у време подношења понуде има запослено на одређено или неодређено време или радно ангажовано више од 200 запослених</p> <p>3.3. Да има запосленог на неодређено или одређено време, односно радно ангажованог једног архитекту софтверских решења који мора да има најмање 8 (осам) година искуства у дизајнирању софтверских решења за клијенте</p> <p>3.4. Да понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано минимум 5 (пет) радно ангажованих лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем</p>	<p>3.1. Фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да су лица запослена или радно ангажована код понуђача на пословима развоја и имплементације програмских решења и/или -Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано минимум 10 програмера на пословима развоја и имплементације програмских решења, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 дат је поглављу V</p> <p>3.2. Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном</p>

		<p>одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано више од 200 лица, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 дат је поглављу V</p> <p>3.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Радна биографија софтверског архитекте из које се јасно и недвосмислено види број захтеваних година (минимум 8 година) радног искуства у дизајнирању софтверских решења за клијенте • Фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да је лице запослено или радно ангажовано код понуђача на пословима архитекте софтверских решења и које ће учествовати на реализацији пословног односа, тј. предмета набавке и/или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и
--	--	---

		<p>комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано лице и који ће учествовати на реализацији пословног односа, тј. предмета набавке и то у дизајнирању софтверских решења, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 дат је поглављу V</p> <p>3.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да је лице запослено или радно ангажовано код понуђача на пословима архитекте софтверских решења и које ће учествовати на реализацији пословног односа, тј. предмета набавке и/или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано најмање пет лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга
--	--	--

		<p>подршке корисницима телефонским путем и / или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано најмање 5 лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 дат је поглављу V</p>
4.	<p>Технички капацитет</p> <p>4.1. Систем безбедности информација – ISO/IEC 27001:2013 или SRPS ISO/IEC 27001:2014;</p> <p>4.2. Систем менаџмента квалитетом – ISO 9001:2008 или SRPS ISO 9001:2008 или ISO 9001:2015 или SRPS ISO 9001:2015;</p> <p>4.3. Систем менаџмента услугама – ISO 20000-1:2011 или SRPS ISO 20000-1:2014;</p> <p>4.4. Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има понуђач који је ауторизован од стране произвођача софтверског решења за централни регистар фактура.</p>	<p>4.1. Копија сертификата за Систем безбедности информација – ISO/IEC 27001:2013 или SRPS ISO/IEC 27001:2014</p> <p>4.2. Копија сертификата за Систем менаџмента квалитетом – ISO 9001:2008 или SRPS ISO 9001:2008 или ISO 9001:2015 или SRPS ISO 9001:2015</p> <p>4.3. Копија сертификата за Систем менаџмента услугама – ISO 20000-1:2011 или SRPS ISO 20000-1:2014</p> <p>4.4. Доставити овлашћење (ауторизацију) за учешће у предметној јавној набавци, издату од стране произвођача софтверског решења за Централни регистар фактура, којом се дказује могућност и дозвољеност интеграције са софтверским решењем за Централни регистар фактура.</p>

Упутство како се доказује испуњеност тих услова

Испуњеност обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке наведених у табеларном приказу обавезних услова под редним бројем 1-4, у складу са чланом 77. став 4. Закона, понуђач доказује на начин наведен у табели или достављањем Изјаве (Образац 5. дат је у поглављу V), којом под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да испуњава услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. ст 1. и 2. и члана 76. Закона, дефинисане овом конкурсном документацијом.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на финансијски капацитет дат у табеларном приказу под редним бр. 1.1. понуђач који је правно лице доказује достављањем извештаја о бонитету за јавне набавке (образац БОН-ЈН), који издаје Агенција за привредне регистре, који мора да садржи: статусне податке понуђача, сажети биланс стања и биланс успеха за претходне 3 обрачунске године (2017, 2016. и 2015. година) или копијама биланса успеха, док предузетник ПДВ обвезник, предузетник који води пословне књиге по систему простог/двојног књиговодства као понуђач доказује достављањем биланса успеха, пореског биланса и пореске пријаве за утврђивање пореза на доходак грађана на приход од самосталних делатности, издате од стране надлежног пореског органа на чијој територији је регистровао обављање делатности за претходне 3 обрачунске године (2017, 2016. и 2015. година).

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на финансијски капацитет дат у табеларном приказу под редним бр. 1.2. понуђач доказује достављањем потврде Народне банке Србије о броју дана блокаде за период од шест месеци пре датума објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на пословни капацитет под редним бр. 2.1. понуђач доказује достављањем потврде или изјаве, издате од стране референтног наручиоца, да је понуђач у периоду у периоду од последњих 5 година (2014. и/или 2015. и/или 2016. и/или 2017. и/или 2018. година) пре објављивања позива за подношење понуда успешно извршио минимум 5 услуга израде и инсталације софтвера за вишеканално управљање комуникацијама са корисницима, укупне вредности од најмање 45.000.000,00 динара без ПДВ-а, дата на Обрасцу 7 који је дат у поглављу V или на другом обрасцу или документу који садржи захтеване податке. Понуђач је одговоран за аутентичност референци. Наручилац задржава право да провери све елементе наведене у референци, тако што ће писаним путем евентуално тражити додатну документацију или уз претходну писану најаву извршити посету код даваоца референце.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на кадровски капацитет под редним бр. 3.1. понуђач доказује достављањем фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да су лица запослена или радно ангажована код понуђача на пословима развоја и имплементације програмских решења и/или -Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара –

Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано минимум 10 програмера на пословима развоја и имплементације програмских решења, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 који је дат у поглављу V.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на кадровски капацитет под редним бр. 3.2. понуђач доказује достављањем фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да је најмање 200 лица запослено или радно ангажовано код понуђача и/или - Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано више од 200 лица, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 који је дат у поглављу V.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на кадровски капацитет под редним бр. 3.3. понуђач доказује достављањем радна биографија софтверског архитекте из које се јасно и недвосмислено види број захтеваних година (минимум 8 година) радног искуства у дизајнирању софтверских решења за клијенте. Осим наведеног доката, потребно је доставити фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да је лице запослено или радно ангажовано код понуђача на пословима архитекте софтверских решења и које ће учествовати на реализацији пословног односа, тј. предмета набавке и/или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано лице и који ће учествовати на реализацији пословног односа, тј. предмета набавке и то у дизајнирању софтверских решења, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 који је дат у поглављу V.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на кадровски капацитет под редним бр. 3.4. понуђач доказује достављањем фотокопије потврда о поднетим пријавама на обавезно социјално осигурање (пензијско и инвалидско осигурање и

здравствено осигурање – одговарајући М образац) који су оверени у надлежном фонду ПИО. Понуђачи који су извршили пријаву запослених радника електронским путем, доставиће Потврду о поднетој пријави, промени и одјави на обавезно социјално осигурање, која представља доказ да је пријава предата и примљена у јединствену базу Централног регистра и/или -за радно ангажована лица по уговору о делу, уговору о обављању привремених и повремених послова или уговора о допунском раду неопходно је доставити фотокопије одговарајућих уговора из којих се недвосмислено може утврдити да је тражени број лица запослено или радно ангажовано код понуђача на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем и/или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано најмање пет лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем и / или Изјава о кадровском капацитету дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да у поступку јавне набавке добара – Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019, да понуђач располаже неопходним кадровским капацитетом, што подразумева да понуђач има запослено/радно ангажовано најмање 5 лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем, која је саставни део ове конкурсне документације - Образац 5 који је дат у поглављу V.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на технички капацитет под редним бр. 4.1. понуђач доказује достављањем неоверене копија сертификата за Систем безбедности информација – ISO/IEC 27001:2013 или SRPS ISO/IEC 27001:2014.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на технички капацитет под редним бр. 4.2. понуђач доказује достављањем неоверене копија сертификата за Систем менаџмента квалитетом – ISO 9001:2008 или SRPS ISO 9001:2008 или ISO 9001:2015 или SRPS ISO 9001:2015.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на технички капацитет под редним бр. 4.3. понуђач доказује достављањем неоверене копија сертификата за Систем менаџмента услугама – ISO 20000-1:2011 или SRPS ISO 20000-1:2014.

Испуњеност додатног услова за учешће у поступку јавне набавке наведеног у табеларном приказу додатних услова који се односе на технички капацитет под редним бр. 4.4. понуђач доказује достављањем овлашћења (ауторизације) за учешће у предметној набавци издату од стране произвођача софтверског решења за Централни регистар фактура, којом се доказује могућност и дозвољеност интеграције са софтверским решењем за Централни регистар фактура.

Понуђач који је уписан у Регистар понуђача није дужан да приликом подношења понуде доказује испуњеност обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке, односно Наручилац не може одбити као неприхватљиву, понуду зато што не садржи доказ одређен Законом или конкурсном документацијом, ако је понуђач, навео у понуди интернет страницу на којој су тражени подаци јавно доступни.

У том случају понуђач може, да у Изјави (пожељно на меморандуму, која мора бити потписана и оверена), да наведе да је уписан у Регистар понуђача.

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, у складу са чланом 80. Закона, подизвођач мора да испуњава обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) и

става 2. Закона. У том случају понуђач је дужан да за подизвођача достави изјаву подизвођача (Образац 6. дат је у поглављу V), потписану од стране овлашћеног лица подизвођача и оверену печатом. Уколико Изјаву потписује лице које није уписано у регистар као лице овлашћено за заступање, потребно је уз понуду доставити овлашћење за потписивање.

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) и става 2. Закона. У том случају изјава (Образац 5. дат је у поглављу V), мора бити потписана од стране сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом. Са друге стране, група понуђача додатне услове испуњава заједно.

Изјава мора да буде потписана од стране сваког овлашћеног лица из групе понуђача и оверена печатом. Уколико изјаву потписује лице које није уписано у регистар као лице овлашћено за заступање, потребно је уз понуду доставити и овлашћење за потписивање.

У складу са члан 79. став 2. Закона, Наручилац ће пре доношења одлуке о додели уговора тражити од понуђача, чија је понуда оцењена као најповољнија, да достави копију доказа о испуњености услова, а оригинал или оверену копију доказа на увид. Наручилац доказе може да затражи и од осталих понуђача. Наручилац није дужан да од понуђача затражи достављање свих или појединих доказа уколико за истог понуђача поседује одговарајуће доказе из других поступака јавних набавки код Наручиоца.

Ако понуђач у остављеном, примереном року који не може бити краћи од 5 (словима: пет) дана, не достави на увид оригинал или оверену копију тражених доказа, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

Докази о испуњености услова могу се достављати у неоввереним копијама.

Уколико је понуђач у складу са чланом 78. ЗЈН, уписан у регистар понуђача, није дужан да приликом подношења понуде доказује испуњеност обавезних услова, ако наведе интернет страницу на којој су тражени подаци (докази) јавно доступни.

Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа ако наведе интернет страницу на којој су тражени подаци (докази) јавно доступни.

IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

1. Подаци о језику на којем понуда мора да буде састављена

Понуђач понуду подноси на спрском језику.

2. Начин на који понуда мора да буде сачињена

Понуђач понуду подноси непосредно или путем поште у затвореној коверти или кутији, затвореној на начин да се приликом отварања понуда са сигурношћу може утврдити да се први пут отвара.

На полећини коверте или на кутији потребно је навести назив и адресу понуђача, са бројем телефона лица за контакт.

У случају да понуду подноси група понуђача, на коверти је потребно назначити да се ради о групи понуђача и навести називе и адресе свих учесника у заједничкој понуди.

Понуду доставити на адресу: Министарство финансија, Београд, Кнеза Милоша 20, са назнаком „ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА – НАБАВКА СОФТВЕРА ЗА ИНТЕГРАЛНИ СИСТЕМ ЦРМ, ТИКЕТИНГ И КОМУНИКАЦИОНИ

СИСТЕМ, ЈН 7/2019 - НЕ ОТВАРАТИ”.

Понуда која није примљена у року одређеном у Позиву за подношење понуда, односно која је примљена по истеку сата и дана до којег се могу подносити понуде, сматраће се неблаговременом.

Отварање понуда обавиће се истог дана, на адреси Београд, Кнеза Милоша 20, канцеларија бр. 235.

Отварање понуда је јавно и може присуствовати свако заинтересовано лице. У поступку отварања понуда активну легитимацију имају само овлашћени представници понуђача.

Обрасце и изјаве тражене у конкурсној документацији, односно податке који морају бити њихов саставни део, понуђач попуњава читко, а овлашћено лице их потписује и оверава печатом.

3. Понуде са варијантама

Подношење понуде са варијантама није дозвољено.

4. Начин измене, допуне и опозива понуде

Понуђач може у било ком тренутку пре истека рока за подношење понуда да измени, допуни или опозове своју понуду на исти начин на који је и понуду поднео, са ознаком: „ИЗМЕНА ПОНУДЕ”, „ДОПУНА ПОНУДЕ” или „ОПОЗИВ ПОНУДЕ” за јавну набавку добара – Набавка софтвера за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019. Понуђач је дужан да јасно назначи на који део понуде се измена или допуна односи, односно која документа накнадно доставља. По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да измени, допуни или опозове своју понуду.

5. Учествовање у заједничкој понуди или као подизвођач

Понуђач може да поднесе само једну понуду. Понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити исто лице може учествовати у више заједничких понуда. У обрасцу понуде понуђач наводи на који начин подноси понуду, односно да ли подноси понуду самостално, или као заједничку, или са подизвођачем.

6. Понуда са подизвођачем

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем дужан је да у обрасцу понуде наведе да понуду подноси са подизвођачем, проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу, а који не може бити већи од 50%, као и део предмета набавке који ће извршити преко подизвођача. Понуђач у обрасцу понуде наводи назив и седиште подизвођача уколико ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу. Уколико уговор о јавној набавци буде закључен између наручиоца и понуђача који подноси понуду са подизвођачем, тај подизвођач ће бити наведен и у уговору о јавној набавци.

Понуђач је дужан да за подизвођаче достави доказе о испуњености услова који су наведени у поглављу III конкурсне документације, у складу са упутством како се доказује испуњеност услова.

Понуђач у потпуности одговара Наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

Понуђач је дужан да Наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ код подизвођача, ради утврђивања испуњености тражених услова.

7. Заједничка понуда

Понуду може поднети група понуђача.

Уколико понуду подноси група понуђача, саставни део понуде мора бити Споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке из члана 81. став 4. Закона, и

то податке о члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем и опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора.

Група понуђача је дужна да достави све доказе о испуњености услова који су наведени у конкурсној документацији, у складу са упутством како се доказује испуњеност услова. Све изјаве дате под материјалном и кривичном одговорношћу морају попунити, потписати и оверити печатом сви чланови групе понуђача.

Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

Задруга може поднети понуду самостално, у своје име, а за рачун задругара, или заједничку понуду у име задругара. Ако задруга подноси понуду у своје име за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци одговара задруга и задругари у складу са законом.

Ако задруга подноси заједничку понуду у име задругара за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци неограничено солидарно одговарају задругари.

8. Критеријум за доделу уговора

Избор најповољније понуде ће се извршити применом критеријума „**НАЈНИЖА ПОНУЂЕНА ЦЕНА**”.

9. Елементи критеријума на основу којих ће се доделити уговор у ситуацији када постоје две или више понуда са истом понуђеном ценом

Уколико буду постојале две или више понуда са истом понуђеном ценом, уговор ће бити додељен понуђачу који понудио дужи гарантни рок на апликативни софтвер.

Уколико буду постојале две или више понуда са истом понуђеном ценом, при чему је исти и понуђени гарантни рок на апликативни софтвер, уговор ће бити додељен понуђачу који буде извучен путем жреба. Наручилац ће писаним путем обавестити све понуђаче који су поднели понуде о датуму када ће се одржати извлачење путем жреба. Жребом ће бити обухваћене само оне понуде које имају једнаку најнижу понуђену цену и исти понуђени гарантни рок. Извлачење путем жреба Наручилац ће извршити јавно, у присуству понуђача, и то тако што ће називе понуђача исписати на одвојеним папирима, који су исте величине и боје, те ће све те папире ставити у кутију, куглицу или други подесан предмет одакле ће извући само један папир. Понуђачу чији назив буде на извученом папиру биће додељен уговор. Понуђачима који не присуствују овом поступку, наручилац ће доставити записник извлачења путем жреба.

10. Рок и услови плаћања и друге околности од којих зависи прихватљивост понуде

Наручилац ће плаћање за испоручена добра извршити у року од најмање 15 а највише 45 дана од дана службеног пријема фактуре (рачуна), на основу **Записника о извршењу уговорних обавеза за фазу, односно обавезе из предметне фазе на коју се фактура (рачун) односи, потписаног од стране чланова Комисије и овлашћеног представника Понуђача.**

Фактура мора бити регистрована у складу са Правилником о начину и поступку регистравања фактура, односно других захтева за исплату, као и начину вођења и садржају централног регистра фактура (Службени гласник РС”, број 7/18).

Плаћање се врши уплатом на рачун понуђача.

Понуђачу није дозвољено да тражи аванс у овој јавној набавци.

Средства за реализацију уговора о јавној набавци обезбеђена су кроз капиталне издатке утврђене у члану 5. Закона о буџету Републике Србије за 2019. годину („Службени гласник РС”, број 95/18). Финансијским планом Министарства финансија

за 2019. годину, опредељена средства у 2019. години, док је за део обавеза које ће доспевати и бити укључен у финансијске планове за наредне године бити планирана у складу са важећим прописима.

Плаћања доспелих обавеза вршиће се до висине одобрених средстава на позицији у финансијском плану за ту намену.

Обавезе које доспевају у наредним годинама биће реализоване највише до износа средстава која ће Наручиоцу за ту намену бити одобрена у предметним годинама, у супротном уговор о јавној набавци престаје да важи без накнаде штете због немогућности преузимања и плаћања обавеза од стране наручиоца. Уколико Наручилац потроши расположива финансијска средства за реализацију уговора о јавној набавци или реализује све своје потребе пре истека рока на који је уговор закључен, уговор ће се сматрати раскинутим са даном плаћања фактуре за исту о чему ће Наручилац благовремено обавестити понуђача.

11. Рок важења понуде

Рок важења понуде не може бити краћи од 30 (словима: тридесет) дана од дана отварања понуда.

У случају истека рока важења понуде, Наручилац је дужан да у писаном облику затражи од понуђача продужење рока важења понуде. Понуђач који прихвати захтев за продужење рока важења понуде не може мењати понуду.

12. Валута и начин на који мора да буде наведена и изражена цена у понуди

Цена мора бити исказана у динарима, са и без припадајућег износа пореза, са урачунатим свим трошковима које понуђач има на било који начин у вези са реализацијом предметне јавне набавке. Цена је фиксна и не може се мењати.

Ако је у понуди исказана неуобичајено ниска цена, наручилац ће поступити у складу са чланом 92. Закона.

13. Заложно право

Потраживања из закљученог уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима

14. Средство финансијског обезбеђења

14.1. Банкарска гаранција за озбиљност понуде

Понуђач је у обавези да достави оригинал банкарску гаранцију за озбиљност понуде, наплативу на први позив и без права на приговор, у износу од 5% (словима: пет процената) од вредности понуде без припадајућег износа пореза, са роком важности од минимум 90 дана од датума отварања понуда, односно до истека рока важности понуде

Уколико понуђач не достави наведено средство обезбеђења уз своју понуду таква понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

14.2. Банкарска гаранција за добро извршење посла

Изабрани понуђач је дужан да у тренутку закључења уговора, преда Наручиоцу, као средство финансијског обезбеђења, оригинал банкарску гаранцију за добро извршење посла у висини од 10% (словима: десет процената) од укупне уговорене цене без припадајућег износа пореза, која траје 30 (словима: тридесет) дана дуже од истека рока важности овог уговора, односно испуњења уговорних обавеза.

Поднета банкарска гаранција је безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора и саставни је део овог говора.

14.3. Банкарска гаранција за отклањање недостатака у гарантном року

Изабрани понуђач је дужан да у тренутку примопредаје предмета набавке, као средство финансијског обезбеђења, преда Наручиоцу оригинал банкарску гаранцију

за отклањање недостатака у гарантном року у висини од 5% (словима: пет процената) од укупне уговорене цене без припадајућег износа пореза, која траје 5 (словима: пет) дана дуже од гарантног рока.

Поднета банкарска гаранција мора бити безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора.

15. Заштита података Наручиоца

Наручилац ће захтевати заштиту поверљивости података које понуђачима ставља на располагање, укључујући и њихове подизвођаче.

Изјава о чувању поверљивих података је саставни део конкурсне документације и биће саставни део уговора.

Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да их чува и штити, без обзира на степен те поверљивости.

16. Заштита података понуђача

Наручилац ће чувати као поверљиве све податке о понуђачима садржане у понуди који су посебним прописом утврђени као поверљиви и које је као такве понуђач означио речју „ПОВЕРЉИВО” у понуди. Наручилац ће одбити давање информације која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди. Неће се сматрати поверљивим докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање понуде.

17. Додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде

Заинтересована лица могу тражити у писаном облику додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему могу да укажу Наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији најкасније 5 (словима: пет) дана пре истека рока за подношење понуда. Наручилац ће у року од 3 (словима: три) дана од дана пријема захтева одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници. Питања треба упутити на адресу: Министарство финансија, Београд, Кнеза Милоша 20, уз напомену "Објашњења – ЈН 7/2019 , предајом на писарници наручиоца, или путем електронске поште на адресу: danilo.samardzic@mfin.gov.rs; milena.djordjevic@mfin.gov.rs, радним данима (понедељак-петак) у периоду од 7:30 до 15:00 часова. Уколико је електронска пошта примљена после наведеног периода сматраће се да је примљена следећег радног дана. Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде телефоном није дозвољено. Комуникација у вези са додатним информацијама, појашњењима и одговорима у поступку јавне набавке врши се искључиво на начин одређен чланом 20. Закона

18. Додатна објашњења од понуђача после отварања понуда и контрола код понуђача, односно његовог подизвођача

После отварања понуда Наручилац може приликом стручне оцене понуда да у писаном облику захтева од понуђача додатна објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, а може да врши контролу (увид) код понуђача, односно његовог подизвођача (члан 93. Закона).

Комисија за јавну набавку, сагласно члану 93. став 1. Закона има право да од понуђача захтева демонстрацију неопходних функционалности, искључујући елементе интеграције, захтеваних у конкурсној документацији. Понуђач је у обавези најкасније у року од три дана, од датума отварања да изврши демонстрацију у просторијама Наручиоца.

Наручилац може уз сагласност понуђача да изврши исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуда по окончаном поступку отварања.

У случају разлике између јединичне и укупне цене, меродавна је јединична

цена.

Ако се понуђач не сагласи са исправком рачунских грешака, Наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

19. Негативне референце

Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ да је понуђач у претходне 3 (словима: три) године пре објављивања позива за подношење понуда у поступку јавне набавке:

- 1) поступао супротно забрани из чл. 23. и 25. Закона;
- 2) учинио повреду конкуренције;
- 3) доставио неистините податке у понуди или без оправданих разлога одбио да закључи уговор о јавној набавци, након што му је уговор додељен;
- 4) одбио да достави доказе и средства обезбеђења на шта се у понуди обавезао.

Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ који потврђује да понуђач није испуњавао своје обавезе по раније закљученим уговорима о јавним набавкама који су се односили на исти предмет набавке, за период од претходне 3 (словима: три) године, пре објављивања позива за подношење понуда.

Доказ може бити:

- 1) правоснажна судска одлука или коначна одлука другог надлежног органа;
- 2) исправа о реализованом средству обезбеђења испуњења обавеза у поступку јавне набавке или испуњења уговорних обавеза;
- 3) исправа о наплаћеној уговорној казни;
- 4) рекламације потрошача, односно корисника, ако нису отклоњене у уговореном року;
- 5) извештај надзорног органа о изведеним радовима који нису у складу са пројектом, односно уговором;
- 6) изјава о раскиду уговора због неиспуњења битних елемената уговора дата на начин и под условима предвиђеним законом којим се уређују облигациони односи
- 7) доказ о ангажовању на извршењу уговора о јавној набавци лица која нису означена у понуди као подизвођачи, односно чланови групе понуђача;
- 8) други одговарајући доказ примерен предмету јавне набавке, који се односи на испуњење обавеза у ранијим поступцима јавне набавке или по раније закљученим уговорима о јавним набавкама.

Наручилац може одбити понуду ако поседује правоснажну судску одлуку или коначну одлуку другог надлежног органа, које се односе на поступак који је спровео, или уговор који је закључио и други наручилац, ако је предмет јавне набавке истоврстан.

20. Коришћење патента и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица

Накнаду за коришћење патената, као и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица искључиво сноси понуђач.

21. Поштовање обавеза које произилазе из важећих прописа

Понуђач је дужан да у оквиру своје понуде достави изјаву дату под кривичном и материјалном одговорношћу да је поштовао све обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада и заштити животне средине и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (образац изјаве из конкурсне документације).

22. Подаци о државном органу или организацији, односно органу или служби територијалне аутономије или локалне самоуправе где се могу благовремено добити исправни подаци о пореским обавезама, заштити животне средине, заштити при запошљавању, условима рада и сл, а који су везани за

извршење уговора о јавној набавци.

Подаци о пореским обавезама се могу добити у Пореској управи Министарства финансија.

Подаци о заштити животне средине могу се добити у Агенцији за заштиту животне средине и у Министарству заштите животне средине.

Подаци о заштити при запошљавању и условима рада могу се добити у Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

23. Рок у коме ће уговор бити закључен

Наручилац ће у складу са чланом 113. став 1. Закона уговор о јавној набавци доставити понуђачу којем је уговор додељен у року од 8 (словима: осам) дана од дана протекла рока за подношење захтева за заштиту права.

Наручилац може и пре истека за подношење захтева за заштиту права закључити уговор о јавној набавци ако је поднета само једна понуда у складу са чланом 112. став 2. тачка 5) Закона.

Ако понуђач којем је додељен уговор одбије да закључи уговор о јавној набавци, Наручилац, сагласно члану 113. став 3. Закона, може да закључи уговор са првим следећим најповољнијим понуђачем.

24. Измене током трајања уговора

Наручилац може, на основу члана 115. Закона, након закључења уговора о јавној набавци, без спровођења поступка јавне набавке повећати обим предмета набавке, уколико за то постоје оправдани разлози.

25. Начин и рок за подношење Захтева за заштиту права понуђача

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач односно заинтересовано лице које има интерес за доделу уговора у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама.

Захтев за заштиту права подноси се Наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки.

Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом није другачије одређено.

Захтев за заштиту права којим се оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације сматраће се благовременим ако је примљен од стране Наручиоца најкасније 7 (словима: седам) дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2. Закона указао Наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.

Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које Наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека горе поменутог рока од 7 (словима: седам) дана, сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 (словима: десет) дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.

Захтевом за заштиту права не могу се оспоравати радње Наручиоца предузете у поступку јавне набавке ако су подносиоцу захтева били или могли бити познати разлози за његово подношење пре истека рока за подношење захтева, а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.

Захтев за заштиту права садржи: назив и адресу подносиоца захтева и лице за контакт; назив и адресу наручиоца; податке о јавној набавци која је предмет захтева, односно о одлуци наручиоца; повреде прописа којима се уређује поступак јавне набавке;

чињенице и доказе којима се повреде доказују; потпис подносиоца и потврду о уплати таксе из члана 156. Закона.

Као доказ о уплати таксе, у смислу члана 151. став 1. тачка 6) Закона, биће прихваћена:

1) Потврда о извршеној уплати републичке административне таксе (РАТ) из члана 156. Закона која садржи следеће:

-да буде издата од стране банке и да садржи печат банке;
-да представља доказ о извршеној уплати РАТ (у потврди мора јасно да буде истакнуто да је уплата таксе реализована и датум када је уплата таксе реализована);

-износ: 250.000,00 (словима: двестотинепедесетхиљада и 00/100) динара ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда;

-0,1% процењене вредности јавне набавке ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда;

-број рачуна буџета: 840-30678845-06;

-шифра плаћања: 153;

-позив на број: ЈН 7/2019 - Министарство финансија;

-сврха: такса за ЗЗП, Министарство финансија, ЈН 7/2019;

-корисник: буџет Републике Србије;

-назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата РАТ;

-потпис овлашћеног лица банке.

2) Налог за уплату, први примерак, оверен потписом овлашћеног лица и печатом банке или Поште, који садржи и друге напред поменуте елементе потврде о извршеној уплати РАТ наведене под 1).

3) Потврда издата од стране Републике Србије – Министарства финансија – Управе за трезор, потписана и оверена печатом, која садржи све напред поменуте елементе о извршеној уплати РАТ наведене под 1) осим оних у алинејама 1 и 10, за подносиоце захтева за заштиту права (корисници буџетских средстава, корисници средстава организација за обавезно социјално осигурање и други корисници јавних средстава) који имају отворен рачун у оквиру припадајућег консолидованог рачуна трезора који се води у Управи за трезор.

4) Потврда издата од стране Народне банке Србије, која садржи све напред поменуте елементе о извршеној уплати РАТ наведене под 1), за подносиоце захтева за заштиту права (банке и други субјекти) који имају отворен рачун код Народне банке Србије у складу са законом и другим прописом.

О поднетом захтеву за заштиту права наручилац објављује обавештење на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева за заштиту права.

V ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Саставни део понуде чине следећи обрасци:

- 1) Образац понуде (Образац 1);
- 2) Образац структуре понуђене цене по фазама реализације јавне набавке (Образац 2)
- 3) Образац трошкова припреме понуде (Образац 3) достављање овог обрасца није обавезно;
- 4) Образац изјаве о независној понуди (Образац 4);
- 5) Образац изјаве понуђача о испуњености услова за учешће у поступку јавне набавке – чл. 75. и 76. Закона наведених овом конкурсном документацијом (Образац 5);
- 6) Образац изјаве подизвођача о испуњености услова за учешће у поступку јавне набавке – чл. 75. Закона, наведених овом конкурсном документацијом (Образац 6);
- 7) Образац референтне листе (Образац 7);
- 8) Образац изјаве о чувању поверљивих података (Образац 8);
- 9) Образац потврде о обиласку локације (Образац 9).

ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Понуда бр _____ од _____ (уписује понуђач) за јавну набавку добара - Софтвер за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019

1) ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Назив понуђача	
Адреса понуђача	
Матични број	
Порески идентификациони број (ПИБ)	
Статус понуђача (заокружити)	а) правно лице
	б) предузетник
	в) физичко лице
Врста – величина понуђача (заокружити)	а) велико
	б) средње
	в) мало
	г) микро
Законски заступник	
Име особе за контакт	
Електронска адреса понуђача (e-mail)	
Телефон	
Телефакс	
Број рачуна понуђача и назив пословне банке:	

2) ПОНУДУ ПОДНОСИ:

А) САМОСТАЛНО
Б) СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ
В) КАО ЗАЈЕДНИЧКУ ПОНУДУ

Напомена:

Заокружити статус понуђача, врсту - величину понуђача, те начин подношења понуде и уписати податке о подизвођачу, уколико се понуда подноси са подизвођачем, односно податке о свим учесницима заједничке понуде, уколико понуду подноси група понуђача.

3) ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

1)	Назив подизвођача	
	Адреса	
	Матични број	
	Порески идентификациони број (ПИБ)	
	Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач	
	Статус подизвођача (заокружити)	а) правно лице
		б) предузетник
		в) физичко лице
	Врста – величина подизвођача (заокружити)	а) велико
		б) средње
		в) мало
		г) микро
	Законски заступник	
	Име особе за контакт	
	Електронска адреса подизвођача (e-mail)	
	Телефон	
	Телефакс	
	Број рачуна подизвођача и назив пословне банке:	
2)	Назив подизвођача	
	Адреса	
	Матични број	
	Порески идентификациони број (ПИБ)	
	Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач	
	Статус подизвођача (заокружити)	а) правно лице
		б) предузетник
		в) физичко лице

Врста – величина подизвођача (заокружити)	а) велико
	б) средње
	в) мало
	г) микро
Законски заступник	
Име особе за контакт	
Електронска адреса подизвођача (e-mail)	
Телефон	
Телефакс	
Број рачуна подизвођача и назив пословне банке:	

Напомена:

Табелу „Подаци о подизвођачу“ попуњавају само они понуђачи који подносе понуду са подизвођачем, а уколико има већи број подизвођача од места предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког подизвођача.

4) ПОДАЦИ О УЧЕСНИКУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ

1)	Назив учесника у заједничкој понуди	
	Адреса	
	Матични број	
	Порески идентификациони број (ПИБ)	
Статус величина учесника у заједничкој понуди (заокружити)	а) правно лице	
	б) предузетник	
	в) физичко лице	
Врста – величина учесника у заједничкој понуди (заокружити)	а) велико	
	б) средње	
	в) мало	
	г) микро	
Законски заступник		
Име особе за контакт		
Електронска адреса учесника у заједничкој понуди (e-mail)		
Телефон		
Телефакс		

	Број рачуна учесника у заједничкој понуди и назив пословне банке:	
2)	Назив учесника у заједничкој понуди	
	Адреса	
	Матични број	
	Порески идентификациони број (ПИБ)	
	Статус величина учесника у заједничкој понуди (заокружити)	а) правно лице
		б) предузетник
		в) физичко лице
	Врста – величина учесника у заједничкој понуди (заокружити)	а) велико
		б) средње
		в) мало
		г) микро
	Законски заступник	
	Име особе за контакт:	
	Електронска адреса учесника у заједничкој понуди (e-mail)	
	Телефон	
	Телефакс	
	Број рачуна учесника у заједничкој понуди и назив пословне банке:	

Напомена: Табелу „Подаци о учеснику у заједничкој понуди“ попуњавају само они понуђачи који подносе заједничку понуду, а уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.

5) ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ ПОНУДЕ

Укупна цена апликативног софтвера са припадајућим модулима без ПДВ	динара
Укупна цена апликативног софтвера са припадајућим модулима са ПДВ-ом	динара
Понуђени период гаранције на апликативни софтвер (не може бити краћи од 12 месеци од дана пуштања апликативног софтвера у рад, односно од дана потписивања Записника о испуњењу уговорне обавезе)	месеци
Понуђени период гаранције на сваки од модула (не може бити краћи од 12 месеци од дана пуштања апликативног софтвера у рад, односно од дана потписивања Записника о испуњењу уговорне обавезе)	месеци
Рок за испоруку софтверски лиценци не може бити дужи од 30 (словима: тридесет) дана од дана закључења уговора	дана
Рок израде студија и анализе комуникационих процеса на бази којих се врши имплементација (не може бити дужи од 4 месеца од дана закључења уговора)	месеци
Рок за имплементацију (не може бити дужи од 3 месеца од дана истека рока за израду студије и анализу комуникационих процеса)	месеци
Рок за обуку и пуштање у рад (не може бити дужи од 1 месеца од дана истека рока за имплементацију)	месеци
Рок важења понуде (не може бити краћи од 30 дана од дана отварања понуда)	дана
Рок плаћања за сваку фазу (не може бити краћи од 15 дана нити дужи од 45 дана од дана службеног пријема рачуна)	дана

Овом понудом прихватамо све услове из позива за подношење понуда и конкурсне документације за ову јавну набавку.

Напомене:

Образац понуде понуђач мора да попуни, овери печатом и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени. Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац понуде потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити, потписати и печатом оверити образац понуде.

Место: _____

М.П. _____
Потпис понуђача

Датум: _____

(ОБРАЗАЦ 2)

**ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ПОНУЂЕНЕ ЦЕНЕ
ПО ФАЗАМА РЕАЛИЗАЦИЈЕ ЈАВНЕ НАБАВКЕ**

<i>Фаза</i>	<i>Назив фазе</i>	<i>Цена без ПДВ-а</i>	<i>Цена са ПДВ-ом</i>
1.	Испорука софтверских лиценци - Централни система CRM (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
2.	Испорука софтверских лиценци - Модул за управљање више каналним комуникацијама (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
3.	Испорука софтверских лиценци - Тикетинг система (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
4.	Испорука софтверских лиценци - Веб портал за кориснике (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
5.	Испорука софтверских лиценци - Административни панел (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
6.	Испорука софтверских лиценци - Смарт фон платформе за двосмерну комуникацију са корисницима (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
7.	Испорука софтверских лиценци - Е-маил менаџмент модула са порталом (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
8.	Испорука софтверских лиценци - Модула за генерисање персонализованих комуникација (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
9.	Испорука софтверских лиценци - Архивера персонализованих комуникација (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара

10.	Понуђена цена која ће се плаћати након израда студије и анализе комуникационих процеса на бази којих се врши имплементација	динара	динара
11.	Понуђена цена која ће се плаћати након имплементације студије и анализе комуникационих процеса	динара	динара
12.	Понуђена цена која ће се плаћати након обуке и пуштања у рад	динара	динара
УКУПНО ЗА 1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12		динара	динара

Напомена:

- Укупна, збирна понуђена цена за ставке од 1 до 9 не може бити већа од 59% вредности целе понуде;
- Укупна понуђена цена за ставку под 10 не може бити већа од 10,7% вредности целе понуде;
- Укупна понуђена цена за ставку под 11 не може бити већа од 20,9% вредности целе понуде;
- Укупна понуђена цена за ставку под 12 не може бити већа од 9,4% вредности целе понуде.

Место: _____

Потпис овлашћеног лица

М.П.

Датум: _____

Напомена:

Понуђач је дужан да попуни све ставке из обрасца спецификације са структуром понуђене цене, као и да овери печатом и потпише овај образац, чиме потврђује да су тачни подаци које је навео. Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити, потписати и печатом оверити овај образац.

ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач _____ (навести назив понуђача), доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде за ЈН 7/2019, како следи у табели:

ВРСТА ТРОШКА	ИЗНОС ТРОШКА У РСД
УКУПАН ИЗНОС ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	

Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од Наручиоца накнаду трошкова.

Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни Наручиоца, тада је Нручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове израде узорка или модела, ако су израђени у складу са техничким спецификацијама Наручиоца и трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

Напомена:

Достављање овог обрасца није обавезно.

Место: _____

Потпис понуђача

Датум: _____

М.П. _____

ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона,
_____ (уписати назив понуђача), даје:

**ИЗЈАВУ
О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке добара - Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Место: _____

Потпис понуђача

М.П. _____

Датум: _____

Напомена:

У случају постојања основане сумње у истинитост изјаве о независној понуди, Наручулац ће одмах обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције. Организација надлежна за заштиту конкуренције, може понуђачу, односно заинтересованом лицу изрећи меру забране учешћа у поступку јавне набавке ако утврди да је понуђач, односно заинтересовано лице повредило конкуренцију у поступку јавне набавке у смислу прописа којим се уређује заштита конкуренције. Мера забране учешћа у поступку јавне набавке може трајати до две године. Повреда конкуренције представља негативну референцу, у смислу члана 82. став 1. тачка 2) Закона.

Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ ПОНУЂАЧА О ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ - ЧЛ.75. И ЧЛ. 76. ЗАКОНА

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, као заступник понуђача, дајем следећу

ИЗЈАВУ

Понуђач _____ (назив понуђача) у поступку јавне набавке добара – Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, испуњава све обавезне услове из члана 75. ст. 1. и 2, као и додатни услов који се тиче кадровског капацитета, сагласно члану 76. став 2. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), и то:

1) Понуђач је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (члан 75. став 1. тач. 1) Закона);

2) Понуђач и његов законски заступник нису осуђивани за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, нису осуђивани за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (члан 75. став 1. тач. 2) Закона);

3) Понуђач је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (члан 75. став 1. тач. 4) Закона);

4) Понуђач је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде за предметну јавну набавку (члан 75. став 2. Закона);

5) Понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано минимум 10 програмера на пословима развоја и имплементације програмских решења (члан 76. став 2. Закона);

6) Понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано више од 200 лица (члан 76. став 2. Закона);

7) Понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано једног архитекту софтверских решења који мора да има најмање 8 (осам) година искуства у дизајнирању софтверских решења за клијенте (члан 76. став 2. Закона);

8) Понуђач има запослено на неодређено или одређено време, односно радно ангажовано минимум 5 (пет) радно ангажованих лица на пословима оператера и/или надзорника за пружање услуга подршке корисницима телефонским путем (члан 76. став 2. Закона);

Место: _____

Понуђач:

Датум: _____

М.П.

Напомена:

Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом, на који начин сваки понуђач из групе понуђача изјављује да испуњава обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) ЗЈН, а да додатне услове испуњавају заједно.

**ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ ПОДИЗВОЂАЧА О ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА ЗА
УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ - ЧЛАН 75. ЗАКОНА**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, као заступник подизвођача, дајем следећу

ИЗЈАВУ

Подизвођач _____ (назив подизвођача) у поступку јавне набавке добара - Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, испуњава све услове из чл. 75. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), и то:

1) Подизвођач је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (члан 75. став 1. тач. 1) Закона);

2) Подизвођач и његов законски заступник нису осуђивани за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, нису осуђивани за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (члан 75. став 1. тач. 2) Закона);

3) Подизвођач је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије (или стране државе када има седиште на њеној територији) (члан 75. став 1. тач. 4) Закона);

4) Подизвођач је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде за предметну јавну набавку (члан 75. став 2. Закона).

Место: _____

Датум: _____

М.П.

Подизвођач: _____

Напомена: Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица подизвођача и оверена печатом.

Назив референтног наручиоца: _____
Седиште: _____
Улица и број: _____
Телефон: _____
Матични број: _____
ПИБ: _____
Особа за контакт: _____

У складу са чланом 77. став 2. тачка 2. Закона о јавним набавкама, достављамо вам

ПОТВРДУ – ИЗЈАВУ

којом _____ потврђујемо _____ да _____ је

_____ (име/назив понуђача) у периоду од последњих пет година (2014 и /или 2015 и/или 2016 и/или 2017 и/или 2018. - *заокружити једну или више година*), успешно извршио _____ услугу/услуга (уписати број услуга) израде и инсталације софтвера за вишеканално управљање комуникацијама са корисницима, укупне вредности _____ (уписати вредност услуге/услуга по једном наручиоцу), у уговореном року, обиму и квалитету.

Потврда се издаје на захтев _____ (уписати назив понуђача), ради учешћа у поступку јавне набавке, чији је предмет набавка добара - Софтвера за интегрални систем ЦРМ, тикетинг и комуникациони систем, ЈН 7/2019.

Место _____

Датум: _____

Референтни наручилац

М.П _____ (потпис овлашћеног лица)

Напомена: У случају потребе Образац копирати у потребном броју примерака

**ИЗЈАВА
О ЧУВАЊУ ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА**

_____ (назив понуђача), са седиштем у
_____ (уписује понуђач), ул. _____ (уписује понуђач), матични
бр. _____ (уписује понуђач), ПИБ _____ (уписује понуђач)

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, да ћу све податке који су нам стављени на располагање у поступку јавне набавке – Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, као и приликом реализације уговора чувати и штитити као поверљиве све податке који су нам стављени на располагање и да ћу све информације чувати од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну, нарочито у делу који се односи на распоред просторија и инсталације, укључујући све остале информације које могу бити злоупотребљене у безбедносном смислу, а у складу са Законом којим се уређује заштита пословне тајне, односно у смислу Закона којим се уређује тајност података. Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да из чува и штити без обзира на степен те поверљивости. Изјава о чувању поверљивих података саставни је део уговора о јавној набавци.

Датум: _____ 2019. године

Потпис овлашћеног лица

М.П.

Напомена:

Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

ПОТВРДА О ОБИЛАСКУ ЛОКАЦИЈЕ

Потврда је сачињена дана _____ 2019. године у пословним просторијама Министарства финансија.

Потврдом се констатује да је _____ (име и презиме), као представник понуђача _____ (уписати пословно име понуђача), у поступку јавне набавке добара – Набавка апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, обишао локације Наручиоца, као обавезан услов тражен у конкурсној документацији.

Потписи присутних лица приликом обиласка локација

Представник Наручиоца

Представник Понуђача

VI МОДЕЛ УГОВОРА

УГОВОР О НАБАВЦИ АПЛИКАТИВНОГ СОФТВЕРА – ИНТЕГРАЛНОГ ЦРМ-А, ТИКЕТИНГ И КОМУНИКАЦИОНОГ СИСТЕМА

Закључен у Београду дана _____ године (попуњава Наручилац)
између

МИНИСТАРСТВА ФИНАНСИЈА, са седиштем у Београду, Кнеза Милоша
бр. 20, матични бр. 17862146, ПИБ: 108213413, које заступа *министар, односно друго
овлашћено лице (у даљем тексту: Наручилац)*

и _____ са седиштем у _____,
ул. _____ бр. _____, матични број _____, ПИБ _____, које
заступа директор _____ (у даљем тексту: Добављач)

*(уколико је поднета заједничка понуда, навести тражене податке за сваког
члана групе понуђача)*

– _____ са седиштем у _____,
ул. _____ бр. _____, матични број _____, ПИБ _____, које
заступа директор _____

– _____ са седиштем у _____,
ул. _____ бр. _____, матични број _____, ПИБ _____, које
заступа директор _____

– _____ са седиштем у _____,
ул. _____ бр. _____, матични број _____, ПИБ _____, које
заступа директор _____

*(уколико није поднета заједничка понуда, овај део ће бити изостављен из
уговора)*

Уговорне стране констатују да је:

– Наручилац на основу члана 32. Закона о јавним набавкама („Службени
гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15 – у даљем тексту: Закон) спровео отворени
поступак јавне набавке добара – Набавка апликативног софтвера, и то интегралног ЦРМ-
а, тикетинг и комуникационог система, ЈН 7/2019, на основу јавног позива на српском и
енглеском језику, као страног језика који се обично користи у међународној трговини у
предметној области, објављеног на Порталу јавних набавки, интернет страни Наручиоца
(www.mfin.gov.rs), као и на Порталу службених гласила Републике Србије и бази
прописа,

– Добављач доставио понуду бр. _____ од _____ 2019.
године (*биће преузето из понуде*), која је прихватљива у смислу члана 3. став 1. тачка
33) Закона, налази се у прилогу овог уговора и чини његов саставни део;

– Наручилац донео Одлуку о додели уговора 08 бр. _____ од
_____ године (*уписује Наручилац*), којом је Добављачу додељен уговор за
набавку апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог
система, као и да је истекао рок за подношење захтева за заштиту права, чиме су се
стекли услови за закључење овог уговора (*уколико је поднето више благовремених
понуда у смислу Закона, у супротном ова алинеја ће бити изостављена из уговора*).

–Наручилац донео Одлуку о додели уговора 08 бр. _____ од _____ године (уписује Наручилац), којом је Добављачу додељен уговор о набавци апликативног софтвера – интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, као и да је овај уговор, сагласно члану 112. став 2. тачка 5) Закона, закључен пре истека рока за подношење захтева за заштиту права (уколико је поднета једна понуда, која је одговарајућа у смислу Закона, у супротном ова алинеја ће бити изостављена из уговора).

Члан 1.

Предмет овог уговора је набавка апликативног софтвера, и то интегралног ЦРМ-а, тикетинг и комуникационог система, у свему према техничкој спецификацији и усвојеној понуди Добављача бр. _____ од _____ 2019. године (биће преузето из понуде), која је саставни део овог уговора.

Систем се састоји од следећих техничких целина, односно модула који представљају засебне функционалне целине у оквиру јединственог система:

- Централни систем CRM,
- Модул за управљање више каналним комуникацијама,
- Тикетинг систем,
- Веб портал за кориснике,
- Административни панел,
- Смарт фон платформа за двосмерну комуникацију са корисницима;
- E-mail менаџмент модула са порталом,
- Модул за генерисање персонализованих комуникација и
- Архивер персонализованих комуникација.

Члан 2.

Укупна уговорена цена предмета набавке износи _____ (биће преузето из понуде) динара без припадајућег износа пореза, односно _____ (биће преузето из понуде) динара са укљученим порезом на додату вредност, FCO Наручилац.

Плаћање цене из става 1. овог члана извршиће се фазно, и то према следећој табели:

Фаза	Назив фазе	Цена без ПДВ-а	Цена са ПДВ-ом
1.	Испорука софтверских лиценци - Централни система CRM (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
2.	Испорука софтверских лиценци - Модул за управљање више каналним комуникацијама (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
3.	Испорука софтверских лиценци - Тикетинг систем (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара

4.	Испорука софтверских лиценци - Веб портал за кориснике (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
5.	Испорука софтверских лиценци - Административни панел (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
6.	Испорука софтверских лиценци - Смарт фон платформе за двосмерну комуникацију са корисницима (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
7.	Испорука софтверских лиценци - Е-маил менаџмент модула са порталом (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
8.	Испорука софтверских лиценци - Модула за генерисање персонализованих комуникација (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
9.	Испорука софтверских лиценци - Архивера персонализованих комуникација (неограничен број лиценци на радним станицама на неограничен период времена)	динара	динара
10.	Понуђена цена која ће се плаћати након израда студије и анализе комуникационих процеса на бази којих се врши имплементација	динара	динара
11.	Понуђена цена која ће се плаћати након имплементације студије и анализе комуникационих процеса	динара	динара
12.	Понуђена цена која ће се плаћати након обуке и пуштања у рад	динара	динара

У цену из става 1. овог члана урачунати су сви зависни и пратећи трошкови који су у вези са извршењем обавеза Добављача по овом уговору.

Цена је фиксна и не може се мењати у току важења овог уговора.

Плаћање сваке од фаза вршиће се у року од ___ дана (*уписује понуђач, с тим да рок за плаћање не може бити краћи од 15 нити дужи од 45 дана*) од дана службеног пријема фактуре и Записника о извршењу уговорне обавезе.

Свака достављена фактура мора да садржи број и датум закљученог уговора.

Свака фактура мора бити регистрована у складу са Правилником о начину и поступку регистравања фактура, односно других захтева за исплату, као и начину вођења и садржају Централног регистра фактура („Службени гласник РС“, бр. 7/2018).

Обавезе које по основу овог уговора доспевају у наредној буџетској години биће извршене највише до износа средстава која су за ту намену Наручиоцу буду одобрена у наредној, односно 2020. буџетској години.

Члан 3.

Добављач је дужан да изврши испоруку предмета набавке из члана 1. овог уговора у роковима од:

– _____ (биће преузето из понуде) дана за испоруку софтверски лиценци почев од дана закључења уговора;

– _____ (биће преузето из понуде) месеци за израду студија и анализе комуникационих процеса на бази којих се врши имплементација, почев од дана закључења уговора;

– _____ (биће преузето из понуде) месеци за имплементацију почев од дана истека рока за израду студије и анализу комуникационих процеса;

– _____ (биће преузето из понуде) месеци за обуку и пуштање почев од дана истека рока за имплементацију.

Наручилац се обавезује да благовремено одреди тачну адресу, односно локацију испоруке о чему ће обавестити Добављача.

Члан 4.

Понуђач је у понуди доставио техничку документацију са детаљном спецификацијом (назив и опис карактеристике).

Члан 5.

Наручилац задржава право да у складу са својим потребама самостално одлучи о активацији сваког од модула - техничких целина апликативног софтвера из члана 1. овог уговора.

Члан 6.

Гаранција на апликативни софтвер износи ____ месеци (уписује понуђач с тим да не може бити мања од 12 месеци од примопредаје апликативног софтвера), а гаранција на сваки од модула износи ____ месеци (уписује понуђач с тим да не може бити мања од 12 месеци од примопредаје активације сваког од модула које чине систем).

Гарантни период за сваки од модула почиње да тече засебно, и то од момента активације истих.

Гарантни период обухвата корективно и превентивно одржавање.

Корективно одржавање подразумева откривање и решавање евентуалних грешака и проблема у регуларном раду информационог система, што обухвата, између осталог:

– анализа узрока - откривени проблем се анализира и започињу се активности на отклањању узрока проблема;

– исправљање грешака – може да обухвати промене у коду, нову инсталацију система и слично.

Превентивно одржавање подразумева активности којима се избегавају потенцијални проблеми у раду система.

Добављач је дужан да омогући канал комуникације кроз који би се пријављивали евентуални проблеми, као и да води евиденцију пријављених проблема и периодично извештава Наручиоца о њиховом статусу.

Време одзива у гарантном периоду:

Приоритет	Дефиниција	Време одговора	Време неутрализације	Време решавања
1	Цео систем или његов витални део не функционише. Постоји критичан утицај на пословне активности Наручиоца.	4 h	8 h	2 радна дана
2	Оперативност система је значајно смањена, или је значајан део радних активности Наручиоца угрожен.	6 h	8 h	5 радних дана
3	Мањи проблем у функционисању система који не утичу на пословање система.	6 h	40 h	10 радних дана
4	Информација или помоћ затражена око коришћења производа, инсталације или конфигурације, са малим или никаквим утицајем на пословне активности Наручиоца.	8 h	72 h	20 радних дана

Члан 7.

Наручилац и Добављач ће извршење уговорних обавеза констатовати записнички, и то квантитативни и квалитативни пријем услуге, у два истоветна примерка, који потписују чланови Комисије и овлашћени представник Добављача, а који представљају основ за достављање фактуре за плаћање.

У случају да током пријема уговорених обавеза Комисија констатује да квалитет услуге не одговара уговореном, Комисија ће сачинити Рекламациони записник у којем ће бити наведено у чему извршење уговорних обавеза понуђача није у складу са уговореним и одредити рок за отклањање недостатака. Рекламациони записник потписују, у два примерка, чланови Комисије и овлашћени представник Добављача, који преузима примерак истог.

Добављач је дужан да поступи по примедбама Комисије и да у одређеном року исте отклони о свом трошку и о предузетим радњама обавести Комисију.

По отклањању примедби садржаним у Рекламационом записнику приступиће се потписивању Записника о извршењу уговорне обавезе, у два истоветна примерка, од стране чланова Комисије и овлашћеног представника Добављача који преузима примерак записника.

По потписивању записника о коначној предаји, Наручилац постаје искључиви власник предмета овог уговора, тј. апликативног софтвера са припадајућим софтверским модулима.

Члан 8.

Добављач је у тренутку закључења овог уговора предао Наручиоцу као средство финансијског обезбеђења, оригинал банкарску гаранцију за добро извршење посла у висини од 10% (словима: десет процената) од укупне уговорене цене без

припадајућег износа пореза, која траје 30 (словима: тридесет) дана дуже од истека рока важности овог уговора, односно испуњења уговорних обавеза.

Поднета банкарска гаранција је безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора и саставни је део овог говора.

Члан 9.

Добављач је дужан да у тренутку примопредаје предмета набавке из члана 1. овог уговора, као средство финансијског обезбеђења, преда Наручиоцу оригинал банкарску гаранцију за отклањање недостатака у гарантном року у висини од 5% (словима: пет процената) од укупне уговорене цене без припадајућег износа пореза, која траје 5 (словима: пет) дана дуже од гарантног рока.

Поднета банкарска гаранција мора бити безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора.

Члан 10.

Наручилац може да реализује средство финансијског обезбеђења уколико Добављач не испуњава или неуредно испуњава своје уговорне обавезе.

Члан 11.

Уколико после закључења овог уговора наступе околности више силе, које доведу до ометања или онемогућавања извршења обавеза дефинисаних овим уговором, рокови извршења обавеза ће се продужити за време трајања више силе.

Виша сила подразумева екстремне и ванредне догађаје, који се не могу предвидети, који су се догодили без воље и утицаја уговорних страна и који нису могли бити спречени од стране погођене вишом силом. Вишом силом могу се сматрати поплаве, земљотреси, пожари, политичка збивања (рат, нереди већег обима, штрајкови), императивне одлуке власти (забрана промета увоза и извоза) и сл.

Уговорна страна погођена вишом силом, одмах ће у писаној форми обавестити другу страну о настанку непредвиђених околности и доставити одговарајуће доказе.

Члан 12.

Добављач је дужан да у току реализације овог уговора чува као поверљиве све информације од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну, који могу бити злоупотребљени у безбедносном смислу. Изјава о чувању поверљивих података Наручиоца је саставни део овог уговора.

Члан 13.

У складу са чланом 77. став 7. Закона, Добављач је дужан да без одлагања писмено обавести Наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке која наступи током важења овог уговора и да је документује на прописани начин.

Члан 14.

Уговор се закључује даном потписивања обе уговорне стране и важи до испоруке предмета набавке из члана 1. овог уговора, а најдуже годину дана од дана закључења.

Члан 15.

Свака од уговорних страна може једнострано раскинути овај уговор у случају када друга страна не испуњава или неблаговремено испуњава своје уговором преузете обавезе.

О раскиду овог уговора, уговорна страна је дужна писменим путем обавестити другу уговорну страну.

Овај уговор ће се сматрати раскинутим по протеку рока од 15 (словима: петнаест) дана од дана пријема писменог обавештења о раскиду.

Члан 16.

За све што није предвиђено овим уговором примењиваће се важећи прописи Републике Србије.

Члан 17.

Потраживања из овог уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

Члан 18.

Измене и допуне овог уговора могу се вршити само у писаној форми и уз обострану сагласност уговорних страна.

Члан 19.

Све евентуалне спорове уговорне стране ће решавати споразумно, у супротном уговарају месну надлежност Привредног суда у Београду.

Члан 20.

Овај уговор сачињен је у 6 (словима: шест) истоветних примерака, од којих свака уговорна страна задржава по 3 (словима: три) примерка.

ЗА НАРУЧИОЦА

ЗА ДОБАВЉАЧА

Напомена:

Модел уговора понуђач мора да попуни, овери печатом и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

Овај модел уговора представља садржину уговора који ће бити закључен са