



ИНФОРМАТИКА
JKP НОВИ САД

JKP ИНФОРМАТИКА
Булевар цара Лазара 3
21000 Нови Сад, Србија

Контакт центар 0800 222 021
Факс +381.21.528.014

ПИБ 101651557
МАТ 08023182

www.nsinfo.co.rs

Број: 4671-7/19
Датум: 14.03.2019.

*JKP "ИНФОРМАТИКА" НОВИ САД
Булевар цара Лазара 3, Нови Сад*

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА
За јавну набавку услуга

КОНТАКТ ЦЕНТАР У CLOUDU
у отвореном поступку ЈН 14/19 ОП
путем трогодишњег уговора

Март 2019. године

На основу чл. 32. и чл. 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС” бр. 124/2012, 14/2015, и 68/2015, у даљем тексту: Закон), члана 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. гласник РС” бр. 86/2015) и Одлуке о покретању поступка јавне набавке број 4671-3/19 од 27.02.2019. године и Решења о образовању комисије, број 4671-4/19 од 27.02.2019. године, припремљена је:

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

за јавну набавку услуга - Контакт центар у Сlуду, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора

Конкурсна документација садржи:

I ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ	3
II ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ.....	4
III ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГЕ	5
IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ.....	13
V УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	22
VI ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ.....	34
VIII МОДЕЛ УГОВОРА	40
IX ПРИМЕРИ ОБРАЗАЦА СРЕДСТАВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА	48
X ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ	52
XI ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ	53
XII ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА.....	54

I ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Подаци о наручиоцима:

Наручилац: ЈКП „Информатика“ Нови Сад

Адреса: Булевар цара Лазара 3, Нови Сад;

Интернет страница наручиоца: www.nsinfo.co.rs/javnabavke

2. Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку, у складу са Законом и подзаконским актима којима се уређују јавне набавке.

3. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке су услуге - Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора.

Шифра: 79512000 – Позивни центар.

4. Циљ поступка

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

5. Напомена уколико је у питању резервисана јавна набавка

Није резервисана јавна набавка.

6. Напомена уколико се спроводи електронска лицитација

Не спроводи се електронска лицитација.

7. Контакт (лице или служба)

Лице (или служба) за контакт: Служба за комерцијалне послове – јавне набавке.

Е - mail адреса: javne.nabavke@nsinfo.co.rs односно број факса: 021-528-014.

II ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке су услуге – Контакт центар у Cloudu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора.

Шифра: 79512000 – Позивни центар.

2. Партије

Набавка није обликована по партијама.

3. Врста оквирног споразума

Наручилац не спроводи јавну набавку ради закључења оквирног споразума.

III ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГЕ

Образац бр. 1

СПЕЦИФИКАЦИЈА КОНТАКТ ЦЕНТАР У CLOUDU

У складу са савременим трендовима у телекомуникацијама и стратешкој одлуци Наручиоца да унапреди комуникацију са својим корисницима планирана је имплементација Контакт центар решења у Cloudu (у даљем тексту КЦ).

Понуђено решење мора да омогући услугу КЦ-а за Наручиоца као и могућност да Наручилац, другим потенцијалним корисницима (трећа лица) пружи услугу КЦ-а. Пружање услуга КЦ-а трећим лицима од стране Наручиоца и регулисање права и обавеза са Понуђачем нису предмет ове набавке.

Понуђено КЦ решење мора бити реализовано по моделу годишње претплате на период од три године (36 месеци) са могућношћу продужења уговорне услуге.

Целокупна продукција Наручиоца базирана је на виртуелној VMware технологији. Решење за КЦ мора бити инсталирано и подигнуто на постојећем VMware виртуелном окружењу Наручиоца.

Наручилац има развијену телефонску инфраструктуру и функционалну рачунарску мрежу. Инсталација телефонске инфраструктуре и рачунарске мреже није предмет ове набавке. Наручилац поседује радне станице (PC рачунаре) за агенте и супервизора у КЦ.

СПЕЦИФИКАЦИЈА ФУНКЦИЈА КОНТАКТ ЦЕНТРА (КЦ):

Испоручено решење мора да подржава *Thin* веб апликацију, као и *Thick* апликацију за слој презентације. Понуђено решење треба да подржава *Web-RTC* протокол на начин да агенти у оквиру веб агентске апликације користе *softphone* функционалност директно у неком од веб претраживача који подржавају *Web-RTC* протокол (нпр. *Google Chrome*).

Обезбеђено КЦ решење мора бити модуларно и прошириво новим функцијама или функционалним модулима. С обзиром на очекивану експанзију у будућности, систем мора да омогући додавање додатних корисника Наручиоца куповином релевантних корисничких лиценци – могућност проширења до 250 агената у КЦ, као и 3000 IP локала.

Потребно је понудити КЦ решење са следећим карактеристикама:

- 4 конкурентне мултимедијалне агентске лиценце са подршком за долазне и одлазне позиве, Webchat и е-мејл
- 1 конкурентна супервизорска лиценца са сетом извештаја у реалном времену и историјских извештаја – супервизор мора поседовати све функционалности које поседује и агент у КЦ
- Аутоматску дистрибуцију позива (ACD)
- Говорни аутомат (IVR) са 90 канала
- Систем за одлазне кампање (*Outbound Dialer*)
- *Call Back* функционалност која омогућава да клијент, у случају чекања у реду, може изабрати дату опцију и прекинути везу. Систем наставља да чека у реду уместо клијента и оног тренутка када дође до слободног агента, систем аутоматски позове клијента и споји га са истим.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

- Систем за снимање разговора у КЦ са 5 лиценци
- 5 IP телефона са одговарајућим напајањима за агенте и супервизора
- 5 наглавних слушалица за агенте и супервизора
- КЦ обука за агенте, супервизора и основну администрацију система

Агентска апликација

Обавеза Понуђача је да осигура да Агентска апликација уграђена у испоручено решење нуди следеће функционалности и испуњава следеће захтеве Наручиоца:

- Омогућити рад агента у Агентској апликацији укључујући основне операције на интегрисаним комуникацијским каналима (глас, е-мејл, веб чет захтев);
- Агентска апликација треба да омогући регистрацију под локалним налогом агента;
- Након пријаве на Агентску апликацију, агенту аутоматски доделити статус под којим се интеракције неће доделити њему (Not ready status);
- Дозволити агенту да ручно мења свој статус;
- Омогућит агент да може, по потреби, директно из своје апликације, да затражи асистенцију супервизора;
- На основу њихових права, омогућити да агент може бити дозвољено/забрањено да изабере редове (групе, пројекте) и да се пријављује на пријем захтева из интегрисаних канала комуникације (по каналу);
- Да се агенту дозволи приказивање статистике рада КЦ (нпр. Број одговорених позива, број пропуштених позива, број улогованих агената у датој групи, *Service Level*, итд.);
- Омогућити приказивање историје одлазних и долазних интеракција (историја контакта се приказује на основу идентификације телеф. броја и/или е-мејл адресе клијента);
- Пропуштени позиви морају бити видљиви у листи пропуштених позива у Агентској апликацији;
- Омогућити агенту да у случају пропуштеног позива, директно из Агентске апликације, једноставним кликом, узврати клијенту на пропуштени позив (*click-to-call*). Након узвраћања позива пропуштени позив се аутоматски брише из листе;
- Могућност да се агент пријави на Агентску апликацију из своје куће путем интерфејса за удаљени приступ - VPN;
- Дозволити супервизору да управља статусима агента;
- Омогућити категоризацију интеракције на основу унапред дефинисаних описа (job codes);
- Приказ поруке коју је послао супервизор;
- Могућност рада са удаљене локације;

Супервизорска апликација

Понуђач ће осигурати да апликација супервизора уграђена у испоручено решење нуди следеће функционалности и испуњава следеће захтеве Наручиоца:

- Приказ тренутног статуса агената и њихове статистике;
- Могућност да супервизор у својој апликацији користи функционалност silent monitoring, што му омогућава да упадне у везу између клијента и агента, без њиховог знања;
- Могућност да супервизор, из своје апликације, упадне у везу између клијента и агента, као асистент, на захтев агента;

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

- Приказати дефинисане радне вредности (ниво пружене услуге, дужине чекања/реда, број позива на чекању, ...);
- Опција ручног укључивања/искључивања агента из одређене групе, стављање агента на паузу/радни режим;
- Могућност креирања шаблона за е-мејл интеракције;
- Слање информативне поруке агентима. Порука ће бити приказана агентима директно у њиховој апликацији за агенте;
- Једноставан приступ real-time и историјским извештајима.

Канали комуникације

Потребно решење захтева све наведене канале (глас, е-мејл, *web chat*) комуникације. Оно мора дозволити обраду свих врста интеракција у једној апликацији и, поред тога, мора се лако мењати са једног канала на други у смислу комуникације агента са клијентом, задржавајући садржај контекста информација. Систем мора подржавати балансирање саобраћаја интеракције у свим интегрисаним каналима и омогућити једнообразно извештавање. Систем мора регистровати све везе између интеракција које се односе на један клијентски захтев. На пример, мора регистровати везу између долазног телефонског позива који је реакција на улазну е-маил поруку од истог клијента. Овлашћени корисници Наручиоца морају имати право да прегледају сву комуникацију клијента путем детаља контакта (сву комуникацију која се проводи са клијентом у историјском периоду који је одредио администратор).

Следећа правила важе за усмеравање интеракција свих врста медија:

- Систем рутирања аутоматски идентификује канал комуникације са приложеним подацима, како би:
 - Изабрао праву стратегију рутирања;
 - Изабрао одговарајућу вештину с којом ће интеракција бити обрађена;
 - Идентификовао и дефинисао приоритет интеракције заснован на:
 - каналу комуникације,
 - контексту интеракције,
 - идентификацији клијента.
- Након што КЦ платформа обради интеракцију, интеракција се доставља КЦ агентима директно у КЦ клијентској апликацији са унапред дефинисаним обавештењем о долазној интеракцији. Обавештење треба да има облик визуелног сигнала у апликацији КЦ (глас, е-мејл, *web chat*), односно аудио сигнала (код говорних интеракција).

Систем мора имати могућност да олакша дистрибуцију интеракције (рутирање):

- Рутирање на основу улазних информација (број позиваоца, е-мејл адреса пошиљаоца / примаоца, радно/нерадно време, на основу кључних речи у интеракцијама текста и њихове могуће комбинације);
- Приоритизовати интеракције на основу унапред дефинисаних правила;
- Статус тренутног агента;
- Тренутног коришћења КЦ капацитета.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

Е-мејл

- Поддршка за е-пошту и мултимедијалне интеракције за агенте који користе технологију КЦ (систем ће служити захтевима са општих адреса, на пример podrska@nsinfo.co.rs);
- Е-мејл рутирање у складу са вештинама агената, њиховом расположивошћу и статистиком;
- Интеграција са стандардним решењима за е-пошту (MS Exchange) помоћу POP3, SMTP или IMAP4;
- Стандардне функције обраде - аутоматска и ручна дистрибуција е-поште, пријем е-поште, опција за ручну редистрибуцију, прослеђивање, слање, прекид;
- Могућност прослеђивања е-поште другом агенту (индивидуалном реду агента), групи агената (дељеним редовима агената) и прослеђивање е-мејл порука изван апликација КЦ-а (обични корисници, клијенти);
- Могућност усмеравања захтева од идентичног контакта (е-мејл адресе) до последњег агента са којим је имао интеракцију, ако је доступан и ако је укључен у групу или, у зависности од случаја, агенту коме ниво вештина омогућава да обради интеракцију, под условом да је агент логован на систем;
- Направити аутоматско потписивање са параметрима као предефинисан део одговора клијентима;
- Омогућити категоризацију интеракције на основу унапред дефинисаних описа (*job codes*);
- Расподела е-поште према 'Subject'-у и / или кључним речима у телу е-мејла у редове;

За email канал, Наручилац ће отворити кориснички email налог на свом email серверу.

Web chat

- Поддршка за *web chat* и мултимедијалне интеракције за агенте који користе технологију КЦ-а (систем ће служити захтевима са web странице Наручиоца);
- *Web Chat* рутирање у складу са вештинама агената и њиховом расположивошћу;
- Могућност усмеравања захтева од идентичног контакта (е-мејл адресе) до последњег агента са којим је имао интеракцију, ако је доступан и ако је укључен у групу или, у зависности од случаја, агенту коме ниво вештина омогућава да обради интеракцију, под условом да је агент логован на систем;
- Омогућити категоризацију интеракције на основу унапред дефинисаних описа (*job codes*);

За web chat канал, Наручилац ће на својој web страници уградити код за web chat.

Извештавање

Следеће функционалности су неопходне за систем извештавања:

- *Real-time* извештаји са детаљима о операцијама КЦ-а у реалном времену;
- Историјски извештаји који омогућавају оцену рада у протеклом периоду.
Извештавање у реалном времену (*Real-time* извештаји)
 - Потребан је стандардан алат за извештавање и надгледање у реалном времену.
 - Систем теба да омогућава супервизору да види детаљну листу агената по групама, као и њихов тренутни статус;

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

- Систем треба да дозвољава супервизору да види информације на свом екрану о пријављеним агентима;
- Систем треба да дозвољава супервизору да види информације на екрану о броју интеракција на чекању;

Историјско извештавање

- Збирни историјски извештаји који треба да омогуће евалуацију рада КЦ-а у виду праћења различитих статистичких индикатора у одређеном временском периоду;
- Систем историјских извештаја треба да омогући генерисање извештаја ручно и аутоматски у одређено време и да их пошаље путем е-мејла одређеним примаоцима;
- Извештаји треба да буду доступни овлашћеном супервизору у његовој апликацији;
- Омогућити извоз извештаји у CSV фајл за даљу обраду;
- Обезбедити опцију дефинисања периодичности генерисања извештаја, аутоматског генерисања извештаја, извештавања о чувању на одређеној локацији или, ако је релевантно, дистрибуције на изабране адресе е-поште;
- Систем треба да омогућава извештавање о долазним интеракцијама (количина и трајање обраде, величина, категоризација);
- Систем треба да омогућава извештавање о излазним интеракцијама (количина и трајање обраде, величина, категоризација);
- Омигућити извештај о свим статусима агената;
- Омогућити извештај о укупном времену обраде е-мејла од стране агента од прихватања интеракције до његовог закључка;
- Обезбедити извештај о просечном времену обраде долазних интеракција;
- Обезбедити извештај о нивоу услуге (Service Level)

Говорни аутомат - IVR (Interactive Voice Response)

- Потребан је IVR са 90 истовремених канала, минимум 1 сат за снимање предефинисаних најава
- Систем мора да подржава статичко и динамичко IVR стабло са више нивоа уз DTMF детекцију ради обраде позива пре преузимања агента или ради обављања самоуслуге спољним корисницима
- Систем мора да подржава динамички приступ спољној бази података базирано на Microsoft SQL ради обављања самоуслуге спољним корисницима за сервисе који захтевају динамичку обраду података

Систем за снимање позива

- Мора да има подршку за снимање свих долазних и одлазних позива у КЦ;
- Мора да има интуитиван интерфејс за супервизоре како би могли да се преслушавају позиви;
- Мора да има могућност складиштења позива последњих 12 месеци и архивирања старијих позива на екстерни медиј (доставити минималну спецификацију простора за складиштење снимљених позива);
- Мора да омогући функционалност провере аутентичности снимљеног фајла, чиме се спречава могућност промене истог.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

ОПРЕМА ЗА ЦЕНТРАЛНУ ЛОКАЦИЈУ И ВЕЗУ СА ПОСТОЈЕЋОМ ТЕЛЕФОНСКОМ ЦЕНТРАЛОМ**IP gateway**

Потребно је да се решењем предвиди *IP gateway* који ће омогућити прикључење на јавну телефонску мрежу путем 30 дигиталних канала (*ISDN PRI*). КЦ треба да омогући и интерну комуникацију запослених, путем *H.323* или *SIP trunking* везе са постојећом телефонском централом (Cisco Call Manager) са 30 истовремених канала. Путем предвиђених веза, КЦ платформа треба да прихвата позиве клијената са спољних линија (*ISDN*), а агентима КЦ платформе треба омогућити да остваре интерну комуникацију (без изласка на јавну мрежу) са локалима на постојећој централни (*H.323* или *SIP*).

ОПРЕМА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРА**Телефонски апарати**

За све агенте и супервизоре неопходно је да Понуђач испоручи телефоне високе класе који ће корисницима омогућити једноставну комуникацију и олакшати свакодневни рад. Телефони морају да подржава следеће функционалности:

- 8 истовремених линија,
- широкопојасни аудио у слушалици и наглавним слушалицама,
- дисплеј у боји мин 3,5“,
- интегрисани свич са подршком за 2 Gigabit Ethernet,
- минимално 24 програмибилна тастера са могућношћу проширења,
- Full duplex спикерфон,
- USB порт,
- Подршка за H.323 и SIP протокол.

Наглавне слушалице

За све агенте и супервизоре неопходно је да Понуђач испоручи професионалне КЦ наглавне слушалице са каблом за повезивање са агентским телефонским апаратима. Слушалице морају подржавати следеће функционланости:

- Binaural дизајн – за оба уха,
- Стерео слушалице,
- Широкопојасни аудио,
- Noise canceling микрофон – омогућава пригушивање буке из околине,
- Могућност контроле јачине звука,
- Могућност подешавања положаја микрофона, носача микрофона и носача слушалице (360° ротације),
- Тежина до 100 грама,
- Кабл за прикључивање на понуђене телефоне.

УСПОСТАВЉАЊЕ УСЛУГЕ КЦ-А

- Инсталација и конфигурација КЦ-а
 - Инсталација телекомуникационог система, Контакт Центра и IP телефона на локацији Наручиоца;

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

- Имплементација решења на VMware платформи коју обезбеђује Наручилац. Понуђач је дужан да наведе минималне неопходне ресурсе које Наручилац треба да обезбеди;
- Конфигурисање телекомуникационог система, КС-а и IP телефона у складу са новим планом нумерације и позивања (деталји плана ће бити накнадно достављени, у складу са могућностима изабраног решења);
- Подешавање политике рутирања долазних позива ка локалима КЦ-а (деталји плана накнадно доставити, у складу са могућностима изабраног решења);
- Подешавање и тестирање рада IP телефона у одвојеном VLAN-у;
- Имплементација и конфигурисање решења за снимање телефонских разговора у КЦ:
 - конфигурисање снимања свих одлазних и долазних телефонских разговора за агенте у КЦ,
 - могућност накнадног проширења решења за снимање телефонских разговора додавањем потребних лиценци,
 - дефинисање регулаторно захтеваног обавештења позивној/позивајућој страни о снимању разговора,
 - ауторизација приступа снимљеној архиви позива кроз Web базирани приступ подацима;
- Интеграција са постојећом телефонском централом;
- Имплементација интерног *help desk*а;
- Интеграција КЦ у процес Обједињене наплате;
- Обука корисника Наручиоца
 - Понуђач мора да обезбеди обуку за рад за све кориснике Наручиоца система,
 - Понуђач мора да обезбеди обуку за основну администрацију система за до 3 корисника Наручиоца;
- Понуђач мора да достави произвођачку документацију за понуђено КЦ решење, као и писано упутство за основно коришћење IP телефона
- Одржавање КЦ-а

Понуђач мора понудити трогодишње инцидентно одржавање имплементираног КЦ по моделу осам часова дневно (стандардно радно време Наручиоца) пет дана у недељи, уз одзив од 1 часа за критичне проблеме (потпуни пад система). Инцидентно одржавање мора обухватити све пројектоване и инсталиране системе, са детаљним описом инцидентног ангажовања, описом инцидента/проблема, анализом разлога ("root cause") и мерама за превенцију понављања инцидента. Инцидентно одржавање мора бити јасно координисано са Наручиоцем, са јасно договореним терминима подршке, анализом ризика и планом за повратак у редовно стање.

Параметри за ниво услуге за инцидентно одржавање:

- Време одзива:

Време одзива на пријављени инцидент: 1h (један час) од пријаве (подразумева даљински преглед), по процедури за инцидентно ангажовање, укључујући предају извештаја о дијагностици и план корекције, трајног или привременог отклањања узрока или последица инцидента. У случају да није могуће даљински приступити систему и отклонити последице инцидента, Понуђач је дужан да у року од 2h (два часа) изађе на локацију и започне рад на отклањању узрока и последица инцидента.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

- Време корекције:
Време отклањања квара/решавања инцидента: 48h (четрдесетосам часова) од тренутка пријаве инцидента (подразумева привремено или трајно решавање проблема/отклањања узрока или последица инцидента), по процедури за инцидентно ангажовање, укључујући предају извештаја о решавању инцидента/проблема, корекције, трајног или привременог отклањања узрока или последица инцидента.
- Обавезе Понуђача
Понуђач се обавезује да:
 - Обезбеди залихе опреме, резервних делова и материјала за потребе отклањања последица инцидента;
 - У случају кварова на уређајима, обезбеди уређаје и модуле, које ће до отклањања конкретних кварова инсталирати као замену;
 - У случају софтверских (апликативних) проблема у сарадњи са произвођачем покуша да последице отклони у најкраћем могућем року, без прекидања активности на решавању проблема;
 - Уредно води евиденцију о свим инцидентима, радовима и испорукама опреме, делова и материјала и о томе једанпут месечно извештава Наручиоца достављањем месечних извештаја и/или оверених радних налога, као и да извештава представника Наручиоца ради добијања сагласности око начина решавања кварова.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

1. ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА

Понуђач подноси понуду на српском језику.

2. НАЧИН НА КОЈИ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САЧИЊЕНА

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

На полеђини коверте или на кутији навести назив и адресу понуђача.

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

Понуду доставити на адресу: ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, са знаком:

„Понуда за јавну набавку услуге – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора - НЕ ОТВАРАТИ“

Понуда се сматра благовременом уколико је примљена од стране наручиоца до **–15.04.2019.** године до 09 часова. Јавно отварање понуда обавиће се дана **15.04.2019.** године са почетком у 11 часова.

Наручилац ће, по пријему одређене понуде, на коверти, односно кутији у којој се понуда налази, обележити време пријема и евидентирати број и датум понуде према редоследу приспећа. Уколико је понуда достављена непосредно наручилац ће понуђачу предати потврду пријема понуде. У потврди о пријему наручилац ће навести датум и сат пријема понуде.

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

Списак обавезне документације:

1. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 1, 1-1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-6 и 1-7- Техничка спецификација;
2. Попуњени, потписани и печатом оверени Образац бр. 2 – Референтна листа најважнијих испоручених добара у претходне три године, Образац бр. 2-1 – Стручне референце; Образац бр. 2 -3 – Референтна листа најважнијих испорука и инсталација КЦ решења за претходне три године, Образац бр. 2-4 – Стручне референце;
3. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 3 – Потврда о обиласку локације и објекта;
4. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 4 – Потврда о неопходним ресурсима;
5. Попуњени, потписани и печатом оверени обрасци понуде: Образац 5 –Подаци о понуђачу, 5-1 – Подаци о подизвођачу (овај образац није обавезно доставити ако се не ангажује подизвођач), 5-2 – Подаци о учеснику у заједничкој понуди (овај образац није обавезно доставити ако понуђач не наступа у заједничкој понуди), 5-3 – Опис предмета набавке;
6. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 6 и 6-1– Образац структуре цена са упутством како да се попуни;
7. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 7 – Модел уговора;

8. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 8 – Модел уговора о необјављивању информација;
9. Потписан и печатом оверен Образац бр. 9 – Менично писмо за озбиљност понуде;
10. Потписан и печатом оверен Образац бр. 10 – Менично писмо за добро извршење уговора;
11. Потписан и печатом оверен Образац бр. 11– Менично писмо за повраћај авансног плаћања;
12. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 12 - Пример обрасца гаранције за испуњење уговорних обавеза понуђача који се налазе на списку негативних референци;
13. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 13 – Образац трошкова припреме понуде;
14. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 14 – Образац изјаве о независној понуди;
15. Попуњен, потписан и печатом оверен Образац бр. 15 – Образац изјаве о поштовању обавеза из чл.79. ст. 2. Закона;

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да обрасце дате у конкурсној документацији потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће потписивати и печатом оверавати обрасце дате у конкурсној документацији, изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу (нпр. Изјава о независној понуди, Изјава о испуњавању услова из чл. 75 и 76. Закона), који морају бити потписани и оверени печатом од стране сваког понуђача из групе понуђача. У случају да се понуђачи определе да један понуђач из групе потписује и печатом оверава обрасце дате у конкурсној документацији (изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу), наведено треба дефинисати споразумом којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који чини саставни део заједничке понуде сагласно чл. 81. Закона.

3. ПАРТИЈЕ

Набавка није обликована по партијама.

4. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Подношење понуде са варијантама није дозвољено.

5. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ

У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду на начин који је одређен за подношење понуде.

Понуђач је дужан да јасно назначи који део понуде мења односно која документа накнадно доставља.

Измену, допуну или опозив понуде треба доставити на адресу: ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, са назнаком:

„Измена понуде за јавну набавку услуге ЈН 14/19 ОП – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора - НЕ ОТВАРАТИ” или

„Допуна понуде за јавну набавку услуге – ЈН 14/19 ОП – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора - НЕ ОТВАРАТИ” или

„Опозив понуде за јавну набавку услуге ЈН 14/19 ОП – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора - НЕ ОТВАРАТИ” или

„Измена и допуна понуде за јавну набавку услуге ЈН 14/19 ОП – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора - НЕ ОТВАРАТИ”.

На полеђини коверте или на кутији навести назив и адресу понуђача. У случају да понуду подноси група понуђача, на коверти је потребно назначити да се ради о групи понуђача и навести називе и адресу свих учесника у заједничкој понуди.

По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да повуче нити да мења своју понуду.

6. 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 (поглавље VI понуђач наводи на који начин подноси понуду, односно да ли подноси понуду самостално, или као заједничку понуду, или подноси понуду са подизвођачем.

7. ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем дужан је да у Обрасцу понуде (поглавље VI 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 V 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.

8. 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 (поглавље VI понуђач наводи на који начин подноси понуду, односно да ли подноси понуду самостално, или као заједничку понуду, или подноси понуду са подизвођачем.

9. ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА

Понуду може поднети група понуђача.

Уколико понуду подноси група Понуђача, саставни део заједничке 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. ст. 4. тач. 1) до 2) Закона и то податке о:

- Податке о члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу Понуђача пред наручиоцем
- 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 поглављу V конкурсне документације, у складу са Упутством како се доказује испуњеност услова.

Понуђачи из групе понуђача 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.

10. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ

10.1. Начин плаћања

Понуђена цена је фиксна и исказује се у динарима.

Плаћање се врши једном годишње, унапред за услугу коришћења имплементираног Контакт центра у Cloudu.

Понуђач ће након потписивања уговора и успостављања услуге КЦ-а, што ће се констатовати Записником о успостављању услуге, доставити предрачун за првих дванаест месеци који се рачунају од дана успостављања услуге КЦ-а; дванаест месеци након успостављања услуге доставиће предрачун за других дванаест месеци и двадесетчетири месеца након успостављања услуге доставиће предрачун за трећих дванаест месеци.

Предрачун се доставља у динарима који ће Наручилац, под условом да је уговор на снази и да је Наручилац за годину за коју је предрачун испостављен у поседу траженог важећег средства финансијског обезбеђења, платити у року до 45 дана након доставе предрачуна, у складу са Законом о роковима измирења новчаних обавеза у комерцијалним трансакцијама („Сл. гласник РС“ бр. 119/2012, 68/2015 и 113/2017). Понуђач ће фактурисање вршити на годишњем нивоу.

Понуђач је дужан да у фактури, а приликом фактурисања, обавезно наведе: **број набавке и број уговора.**

10.2. Рок за успостављање услуге КЦ-а

Рок за успостављање услуге КЦ-а не сме бити дужи од 15 дана почев од дана објављивања позива Наручиоца за успостављање услуге КЦ-а.

10.3. Инфраструктура наручиоца

Обавеза Наручиоца је да обезбеди инфраструктуру неопходну за имплементацију КЦ решења. Понуђач је дужан да наведе минималне неопходне ресурсе, укључујући и минималну спецификацију простора за складиштење снимљених позива, које Наручилац треба да обезбеди попуњавањем Обрасца бр. 4.

10.4. Трајање уговора

Уговор ступа на снагу даном потписивања и траје три године почев од дана потписивања Записника о успостављању услуге КЦ-а.

11. ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ

Цена мора бити исказана у динарима, са и без пореза на додату вредност, са урачунатим свим трошковима које Понуђач има у реализацији предметне јавне набавке, с тим да ће се за оцену понуде узимати у обзир цена без пореза на додату вредност.

У цену је урачуната *цена предмета 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.

Ако понуђена цена укључује увозну царину и друге дажбине, Понуђач је дужан да тај део одвојено искаже у динарима.

12. 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 и привреде.

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

Подаци о заштити при запошљавању и условима рада се могу добити у Министарству рада, запошљавања и социјалне политике.

13. ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА

1. Меница за озбиљност понуде

Понуђач је у обавези да обезбеди Наручиоцу 1 (једну), бланко соло меницу за озбиљност понуде, безусловно и неопозиво наплативу, заједно са једним попуњеним, потписаним и овереним Меничним писмом – овлашћењем (Образац бр. 9).

Потврду о регистрацији менице код Народне банке Србије, као и оверене потписе лица овлашћених за заступање који су оверени од стране надлежног суда (ОП образац), или депо картон Понуђач је дужан доставити Наручиоцу уз понуду.

Менично писмо – овлашћење (Образац бр. 9) **за озбиљност понуде** мора бити попуњено у **висини од 10% вредности** понуде без ПДВ.

Наручилац ће имати право да наплати део или пуни износ менице у случајевима када Понуђач не извршава своје обавезе на начин предвиђен понудом. Нереализована меница за озбиљност понуде биће враћена Понуђачу, 15 дана од дана истека важења понуде, у року од 5 дана од упућивања захтева.

2. Меница за добро извршење уговора

Понуђач је, уколико му буде додељен уговор, у обавези да обезбеди Наручиоцу 1 (једну), бланко соло меницу за добро извршење уговора, безусловно и неопозиво наплативу, заједно са попуњеним, потписаним и овереним Меничним писмом – овлашћењем (Образац број 10) , (менично писмо - Образац број 10 се прилаже и као саставни део понуде).

Потврду о регистрацији менице код Народне банке Србије, као и оверене потписе лица овлашћених за заступање који су оверени од стране органа надлежног за оверавање (ОП образац) или депо картон, Понуђач је дужан доставити Наручиоцу приликом потписивања уговора.

Менично писмо – овлашћења (Образац бр. 10) **за добро извршење уговора**, мора бити попуњено у висини од по 10% вредности уговора без ПДВ.

Наручилац ће имати право да наплати део или пуни износ меница у случајевима када Понуђач не извршава своје обавезе на начин предвиђен уговором.

Менице имају рок важења најмање пет дана након истека уговора.

Нереализована меница за добро извршење уговора биће враћена Извршиоцу на његов писани захтев након истека рока важења менице у року од пет дана од дана пријема захтева.

3. Меница за повраћај авансног плаћања

Понуђач је, уколико му буде додељен уговор, у обавези да обезбеди Наручиоцу 1 (једну), бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања у висини аванса (на годишњу вредност уговора), безусловно и неопозиво наплативу, заједно са попуњеним, потписаним и овереним Меничним писмом – овлашћењем (Образац 11), (менично писмо – потписан и оверен Образац број 11 се прилаже и као саставни део понуде).

Потврду о регистрацији менице код Народне банке Србије, као и оверене потписе лица овлашћених за заступање који су оверени од стране органа надлежног за оверавање (ОП образац) или депо картон Понуђач је дужан доставити Наручиоцу приликом потписивања уговора. Менично писмо – овлашћење (Образац 11) за повраћај авансног плаћања, мора бити попуњено у висини годишње вредност уговора.

Наручилац ће имати право да наплати део или пуни износ менице у случајевима када Понуђач не извршава своје обавезе на начин предвиђен уговором.

Меница има рок важења најмање пет дана након истека уговора.

Нереализована меница за повраћај авансног плаћања биће враћена Извршиоцу на његов писани захтев након истека рока важења менице у року од пет дана од дана пријема захтева.

14. ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ

Предметна набавка не садржи поверљиве информације које наручилац ставља на располагање.

15. ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА У ВЕЗИ СА ПРИПРЕМАЊЕМ ПОНУДЕ

Заинтересовано лице може, у писаном облику путем поште на адресу наручиоца, електронске поште на е-mail javne.nabavke@nsinfo.co.rs или факсом на број 021-528-014, тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде.

Напомена: Уколико се Захтев за додатним информацијама доставља факсом или мејлом и стигне у току радног времена тј. сваког радног дана (од понедељка до петка) у интервалу од 7 до 15 часова сматраће се да је захтев пристигао истог дана. За захтеве пристигле након напред утврђеног времена, сматраће се да су стигли првог наредног радног дана у интервалу од 7 до 15 часова.

Наручилац ће заинтересованом лицу у року од 3 (три) дана од дана пријема захтева за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, одговор доставити у писаном облику и истовремено ће ту информацију објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Додатне информације или појашњења упућују се са напоменом „Захтев за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, ЈН 14/19 ОП – Контакт центар у **Cluodu**“.

Ако наручилац измени или допуни конкурсну документацију 8 или мање дана пре истека рока за подношење понуда, дужан је да продужи рок за подношење понуда и објави обавештење о продужењу рока за подношење понуда.

По истеку рока предвиђеног за подношење понуда наручилац не може да мења нити да допуњује конкурсну документацију.

Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде телефоном није дозвољено.

Комуникација у поступку јавне набавке врши се искључиво на начин одређен чланом 20. Закона.

16. 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).

Уколико наручилац оцени да су потребна додатна објашњења или је потребно извршити контролу (увид) код понуђача, односно његовог подизвођача, наручилац ће понуђачу оставити примерени рок да поступи по позиву наручиоца, односно да омогући наручиоцу контролу (увид) код понуђача, као и код његовог подизвођача.

Наручилац може уз сагласност понуђача да изврши исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуде 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.

17. ДОДАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ ИСПУЊЕЊА УГОВОРНИХ ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА СА НЕГАТИВНОМ РЕФЕРЕНЦОМ

Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ из члана 82. Закона којим се потврђује да понуђач има негативну референцу за период од претходне три године пре објављивања позива за подношење понуда. Уколико таквом понуђачу буде додељен уговор, дужан је да **у тренутку закључења уговора** преда наручиоцу **банкарску гаранцију за добро извршење посла**, која ће бити са клаузулама: безусловна и платива на први позив. Банкарска гаранција за добро извршење посла издаје се у висини од 15% од укупне вредности уговора без ПДВ-а, са роком важности који је 30 (тридесет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла. Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције за добро извршење посла мора да се продужи.

18. ВРСТА КРИТЕРИЈУМА ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

Избор најповољније понуде ће се извршити применом критеријума „Најнижа понуђена цена“.

19. ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА НА ОСНОВУ КОЈИХ ЋЕ НАРУЧИЛАЦ ИЗВРШИТИ ДОДЕЛУ УГОВОРА У СИТУАЦИЈИ КАДА ПОСТОЈЕ ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ЈЕДНАКИМ БРОЈЕМ ПОНДЕРА ИЛИ ИСТОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, предност има понуда понуђача са дужим роком за успостављање услуге КЦ-а.

Резервни елементи критеријума:

Разрада критеријума (уколико 2 или више понуђача доставе понуду са идентичном понуђеном ценом):

Уколико 2 или више понуђача доставе понуду са идентичном понуђеном ценом, предност при додели уговора ће имати понуда понуђача дужим роком за успостављање услуге КЦ-а.

Уколико ни након примене наведеног резервног елемента критеријума није могуће донети одлуку о додели уговора, наручилац ће доделити уговор понуђачу који буде извучен путем жреба. Наручилац ће писмено 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 истим роком за успостављање услуге КЦ-а. Извлачење путем жреба наручилац ће извршити јавно, у присуству понуђача, и то тако што ће називе понуђача који имају једнаку најнижу понуђену цену и исти роком за успостављање услуге КЦ-а исписати на одвојеним папирима, који су исте величине и боје, те ће те папире ставити у кутију

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.

20. 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, заштити животне средине, као и да гарантује и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (Образац изјаве, дат је у поглављу XII конкурсне документације).

21. 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 сноси понуђач.

22. НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач односно заинтересовано лице, који 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 овог закона.

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 подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији.

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 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. овог 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 рока из члана 149. став 3. Закона 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 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 из члана 149 став 3. и 4., а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.

Ако је у истом поступку јавне набавке поново поднет захтев за заштиту права од стране истог подносиоца захтева, у том захтеву се не могу оспоравати радње наручиоца за које је подносилац захтева знао или могао знати приликом подношења претходног захтева.

Захтев за заштиту права не задржава даље активности наручиоца у поступку јавне набавке у складу са одредбама члана 150. овог закона.

Наручилац објављује обавештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници најкасније у року од два дана од дана пријема захтева за заштиту права.

Подносилац захтева за заштиту права је дужан да на жиро рачун буџета Републике Србије број 840-30678845-06, шифра плаћања: 153, позив на број - ознака јавне набавке, сврха уплате: Републичка административна такса са назнаком јавне набавке на коју се односи (број или друга ознака конкретне јавне набавке), корисник: буџет Републике Србије, уплати таксу од:

- 2) 120.000 динара ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда и ако процењена вредност није већа од 120.000.000 динара;
- 3) 250.000 динара ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда и ако је процењена вредност већа од 120.000.000 динара;
- 4) 120.000 динара ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда и ако процењена вредност није већа од 120.000.000 динара;
- 5) 120.000 динара ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда и ако збир процењених вредности свих оспорених партија није већа од 120.000.000 динара, уколико је набавка обликована по партијама;
- 6) 0,1% процењене вредности јавне набавке, односно понуђене цене понуђача којем је додељен уговор, ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда и ако је та вредност већа од 120.000.000 динара;
- 7) 0,1% збира процењених вредности свих оспорених партија јавне набавке, односно понуђене цене понуђача којима су додељени уговори, ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда и ако је та вредност већа од 120.000.000 динара.

Свака странка у поступку сноси трошкове које проузрокује својим радњама.

Ако је захтев за заштиту права основан, наручилац мора подносиоцу захтева за заштиту права на писани захтев надокнадити трошкове настале по основу заштите права.

Ако захтев за заштиту права није основан, подносилац захтева за заштиту права мора наручиоцу на писани захтев надокнадити трошкове настале по основу заштите права.

Ако је захтев за заштиту права делимично усвојен, Републичка комисија одлучује да ли ће свака странка сносити своје трошкове или ће трошкови бити подељени сразмерно усвојеном захтеву за заштиту права.

Странке у захтеву морају прецизно да наведу трошкове за које траже накнаду.

Накнаду трошкова могуће је тражити до доношења одлуке наручиоца, односно Републичке комисије о поднетом захтеву за заштиту права.

О трошковима одлучује Републичка комисија. Одлука Републичке комисије је извршни наслов.

Поступак заштите права понуђача регулисан је одредбама чл. 138. - 167. Закона.

23. РОК У КОЈЕМ ЋЕ УГОВОР БИТИ ЗАКЉУЧЕН

Уговор о јавној набавци ће бити достављен понуђачу којем је додељен уговор у року од 8 дана од дана протеча рока за подношење захтева за заштиту права из члана 149. Закона.

У случају да је поднета само једна понуда наручилац може закључити уговор пре истека рока за подношење захтева за заштиту права, у складу са чланом 112. став 2. тачка 5) Закона.

V УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА

ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ за учешће у поступку јавне набавке одређени чланом 75.став 1. Закона о јавним набавкама:

1. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА

За правна лица

1.1. Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има понуђач који испуњава обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане чл. 75. Закона, и то:

- 1) Да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (чл. 75. ст. 1. тач. 1) Закона);
- 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 (чл. 75. ст. 1. тач. 2) Закона);
- 3) Да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (чл. 75. ст. 1. тач. 4) Закона);
- 4) Да има важећу дозволу надлежног органа за обављање делатности која је предмет јавне набавке (чл. 75. ст. 1. тач. 5) Закона) – не треба
- 5) Понуђач је дужан да при састављању понуде изричито наведе 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 (чл. 75. ст. 2. Закона).

2. УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА

2.1.ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ за учешће у поступку јавне набавке одређени чланом 75.став 1. Закона о јавним набавкама:

За правна лица

1. Услов: Право на учешће у поступку има понуђач ако је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.
Доказ: Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод из регистра надлежног привредног суда (копија, без обзира на датум издавања извода);
2. Услов: Право на учешће има понуђач ако 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;
Доказ: Извод из казнене евиденције, односно уверења надлежног суда и надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова да оно 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;
3. Услов: Право на учешће у поступку има понуђач ако је измирио доспеле порезе и друге јавне дажбине у складу са прописима РС или стране државе када има седиште на њеној територији

Докази: Понуђач са територије Републике Србије доставља:

- а) Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде, и
- б) Уверење надлежне локалне самоуправе;

Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају докази из члана 77. Закона, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу, односно изјаву оверену пред судским или управним органом, нотаром или другим надлежним органом те државе.

Уколико се понуђач налази у поступку приватизације доставља потврду надлежног органа да се налази у поступку приватизације – потврда коју је издала Агенција за приватизацију.

4. Услов: да има важећу дозволу надлежног органа за обављање делатности која је предмет јавне набавке –не треба.
5. Услов: Понуђач је дужан да при састављању понуде изричито наведе 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 подношња понуде (чл. 75. ст. 2. Закона).
Доказ: Потписан о оверен Образац изјаве (Образац изјаве, дат је у поглављу XII). Изјава мора да буде потписана од стране овлашћеног лица понуђача и оверена печатом. Уколико понуду подноси *група понуђача*, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

НАПОМЕНА: Докази из тачке 2. и 3. не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда. Доказ из тачке 3. мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

За предузетнике

1. Услов: Право на учешће у поступку има понуђач ако је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.
Доказ: Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из одговарајућег регистра (копија, без обзира на датум издавања извода);
2. Услов: Право на учешће има понуђач ако 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;
Доказ: Извод из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова 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;
3. Услов: Право на учешће у поступку има понуђач ако је измирио доспеле порезе и друге јавне дажбине у складу са прописима РС или стране државе када има седиште на њеној територији
Докази: Понуђач са територије Републике Србије доставља:
 - а) Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде, и
 - б) Уверење надлежне локалне самоуправе;Ако се у држави у којој предузетник има седиште не издају докази из члана 77. Закона, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писмену изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу, односно изјаву оверену пред судским или управним органом, нотаром или другим надлежним органом те државе.

4. Услов: да има важећу дозволу надлежног органа за обављање делатности која је предмет јавне набавке – .
5. Услов: Понуђач је дужан да при састављању понуде изричито наведе 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 подношња понуде (чл. 75. ст. 2. Закона).
Доказ: Потписан о оверен Образац изјаве (Образац изјаве, дат је у поглављу XII). Изјава мора да буде потписана од стране овлашћеног лица понуђача и оверена печатом. Уколико понуду подноси *група понуђача*, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

НАПОМЕНА: Докази из тачке 2. и 3. не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда. Доказ из тачке 3. мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

За физичка лица

1. Услов: Право на учешће има физичко лице које није осуђивано 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;
Доказ: Извод из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова 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;
2. Услов: Право на учешће у поступку има понуђач ако је измирио доспеле порезе и друге јавне дажбине у складу са прописима РС или стране државе када има седиште на њеној територији
Докази: Понуђач са територије Републике Србије доставља:
а) Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде, и
б) Уверење надлежне Управе локалне самоуправе;
Ако се у држави у којој физичко лице има пребивалиште не издају докази из члана 77. Закона, понуђач-физичко лице може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу, односно изјаву оверену пред судским или управним органом, нотаром или другим надлежним органом те државе.
3. Услов: да има важећу дозволу надлежног органа за обављање делатности која је предмет јавне набавке.
Доказ: – **не треба.**
4. Услов: Понуђач је дужан да при састављању понуде изричито наведе 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 подношња понуде (чл. 75. ст. 2. Закона).
Доказ: Потписан о оверен Образац изјаве (Образац изјаве, дат је у поглављу XII). Изјава мора да буде потписана од стране овлашћеног лица понуђача и оверена печатом. Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

НАПОМЕНА: Докази из тачке 1. и 3. не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда. Доказ из тачке 2. мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

Докази о испуњености услова за учешће могу се достављати у неовереним копијама. Понуђач чија понуда је оцењена као најповољнија дужан је да у року од пет дана од дана пријема писменог позива наручиоца, достави на увид оригинал или оверену копију свих наведених доказа.

Уколико понуђач чија је понуда оцењена као најповољнија не достави у року на увид оригинал или оверену копију свих горе наведених доказа, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву и уговор доделити следећем најповољнијем понуђачу.

Понуђач је у обавези да без одлагања писмено обавести наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова у поступку јавне набавке, која наступи до доношења одлуке, односно закључења уговора, односно током важења уговора о јавној набавци и да је документује на прописан начин.

Наручилац неће одбити понуду као неприхватљиву, уколико не садржи доказ одређен конкурсном документацијом, ако понуђач наведе у понуди интернет страницу на којој су подаци који су тражени у оквиру услова јавно доступни.

ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ:

Сходно одредбама члана 78. ЗЈН, лице уписано у регистар понуђача који води Агенција за привредне регистре није дужно да приликом подношења понуде доказује испуњеност обавезних услова из члана 75. став 1. тачка од 1) до 4) ЗЈН.

ДОДАТНИ УСЛОВИ

Да располаже неопходним пословним капацитетом и то:

А) Услов:

Да је у свакој од претходне три обрачунске године остварио пословне приходе у износу од минимум 5.000.000,00 динара без обрачунатог ПДВ.

Доказ:

Уз пријаву доставити билансе стања и успеха за тражени обрачунски период (2015., 2016. и 2017. годину).

Б) Услов:

Да је у претходних годину дана (од датума објављивања јавног позива) испоручио контакт центар истог произвођача у укупној вредности од минимум 5.000.000,00 динара без ПДВ-а.

Доказ:

Попуњен, потписан и печатом оверен, од стране подносиоца пријаве, образац Референтна листа испоручених добара у претходне три године и попуњен, потписан и печатом оверен, од стране купца – корисника добара, образац Стручне референце.

В) Услов:

Да је у претходних годину дана (од датума објављивања јавног позива) испоручио инсталирао минимум 3 КЦ решења истог произвођача.

Доказ:

Попуњен, потписан и печатом оверен, од стране подносиоца пријаве, образац Референтна листа испоручених добара у претходне три године и попуњен, потписан и печатом оверен, од стране купца – корисника добара, образац Стручне референце.

Да располаже неопходним техничким капацитетом и то:

А) Услов:

Да је овлашћен од стране произвођача опреме за учествовање у предметној јавној набавци.

Доказ:

Уз пријаву доставити потврду произвођача опреме и софтвера да је Понуђач овлашћени партнер произвођача опреме на локалном нивоу, са правом да продаје, инсталира и одржава опрему из техничке спецификације ове конкурсне документације на територији Републике Србије, која мора бити издата на име Подносиоца пријаве, а насловљена на Наручиоца са позивом на број предметне набавке.

Б) Услов:

Да има уведен систем квалитета безбедности инофрмација и да поседује важеће сертификат ISO 9001, ISO 14001 и ISO 27001.

Доказ: Уз пријаву доставити копије сертификата система квалитета ISO9001, ISO14001 и ISO27001.

Да располаже неопходним кадровским капацитетом и то:

А) Услов:

Да има минимално 5 стално запослених/ радно ангажованих извршилаца (по основу другог облика ангажовања ван радног односа, предвиђеног члановима 197-202. Закона о раду), који поседују сертификате произвођача опреме за инсталацију или одржавање.

Доказ:

Уз пријаву доставити копије важећих сертификата и копије М-3А или М-А, као и копије важећих захтеваних сертификата за сва наведена лица.

За лица која нису у радном односу – Уговор о привременим и повременим пословима или други уговор којим се доказује наведени услов.

Потврда за телефонску централу

Услов:

Да је Понуђач упознат са постојећом телефонском централом Наручиоца.

Доказ:

Уз понуду доставити потврду као доказ да је испуњен овај услов.

Напомена:

Понуђач је у обавези да се пре истека рока за подношење понуда, упозна са постојећом телефонском централом у систем сали Наручиоца, на локацији Душана Васиљева 8, у Новом Саду. Након упознавања биће му издата потврда, од стране Наручиоца.

Уз понуду доставити и:

- оверене потписе лица овлашћених за заступање који су оверени од стране надлежног органа (ОП образац) и/или
- картон депонованих потписа оверен од стране пословне банке, после дана објављивања позива за подношење понуда.

А. УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ ПОДИЗВОЂАЧ

Подизвођач мора да испуњава обавезне услове из члана 75. Став 1. Тач 1) до 4) Закона о јавним набавкама. Услов из члана 75. Став 1. Тач. 5) Закона о јавним набавкама подизвођач мора да испуњава само ако ће он бити задужен за реализацију дела јавне набавке за који се тражи дозвола.

Подизвођач мора да испуњава додатне услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 76. Закона о јавним набавкама.

Б. УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ СВАКИ ПОНУЂАЧ ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА

Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из члана 75. Став 1. Тач. 1) до 4) Закона о јавним набавкама. Услов из члана 75. Став 1. Тач. 5) Закона о јавним набавкама, испуњава само онај понуђач из групе понуђача који ће бити задужен за реализацију дела јавне набавке за који се тражи дозвола.

Додатне услове понуђачи у заједничкој понуди испуњавају заједно.

Назив подносиоца понуде: _____
 Седиште подносиоца понуде: _____
 Адреса седишта подносиоца понуде: _____
 Матични број подносиоца понуде: _____
 Текући рачун подносиоца понуде: _____
 Код банке(име банке): _____
 ПИБ: _____

**РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА НАЈВАЖНИЈИХ ИСПОРУЧЕНИХ ДОБАРА У ПРЕТХОДНЕ ТРИ ГОДИНЕ
 (2016., 2017. и 2018. ГОДИНА)**

Р. бр.	Понуђач	Вредност	Лице за контакт
1			
2			
3			
4			
5			
	Укупно без ПДВ		

 Печат предузећа-радње и потпис овлашћеног лица

Датум: _____

Напомена:

У случају већег броја испорука, образац копирати.

Назив подносиоца понуде: _____
Седиште подносиоца понуде: _____
Адреса седишта подносиоца понуде: _____
Матични број подносиоца понуде: _____
Текући рачун подносиоца понуде: _____
Код банке: _____
ПИБ: _____

Назив **Купца - корисника добара** коме је извршена испорука добара :

СТРУЧНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

којом потврђујемо под пуном професионалном, моралном, материјалном и кривичном одговорношћу да је _____ (назив подносиоца понуде), извршио испоруку добара, које су предмет набавке

(врста добра) у претходних три године (2016., 2017. и 2018. год), у вредности од _____ динара без ПДВ/eur, издаваоцу потврде – **Купцу - кориснику добара** _____ (уписати име Купца - Корисника добара).

Потврда о стручним референцама се издаје на захтев _____ ради учешћа у отвореном поступку јавне набавке – ЈН 14/19 ОП и у друге сврхе се не може користити.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује:

Место и датум:

Потпис и печат
Купца - корисника добара

***Напомена:** Вредност испоручених добара се исказује у динарима или еурима. Уколико се вредност исказе у еурима, прерачунавање у динаре ће се вршити по средњем курсу НБС на дан отварања понуда.

Назив подносиоца понуде: _____
 Седиште подносиоца понуде: _____
 Адреса седишта подносиоца понуде: _____
 Матични број подносиоца понуде: _____
 Текући рачун подносиоца понуде: _____
 Код банке(име банке): _____
 ПИБ: _____

**РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА НАЈВАЖНИЈИХ ИСПОРУКА И ИНСТАЛАЦИЈА КЦ РЕШЕЊА ЗА ПРЕТХОДНЕ
 ТРИ ГОДИНЕ
 (2016., 2017. и 2018. ГОДИНА)**

Р. бр.	Понуђач	Лице за контакт
1		
2		
3		
4		
5		
	Укупно без ПДВ	

 Печат предузећа-радње и потпис овлашћеног лица

Датум: _____

Напомена:

У случају већег броја испорука, образац копирати.

Назив подносиоца понуде: _____
Седиште подносиоца понуде: _____
Адреса седишта подносиоца понуде: _____
Матични број подносиоца понуде: _____
Текући рачун подносиоца понуде: _____
Код банке: _____
ПИБ: _____

Назив **Купца - корисника услуге** коме је извршена испорука услуге:

СТРУЧНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

којом потврђујемо под пуном професионалном, моралном, материјалном и кривичном одговорношћу да је _____ (назив подносиоца понуде), испоручио и инсталирао КЦ решење, произвођача _____ у претходних три године (2016., 2017. и 2018. год), издаваоцу потврде – **Купцу - кориснику услуге** _____ (уписати име Купца - Корисника услуге).

Потврда о стручним референцама се издаје на захтев _____ ради учешћа у отвореном поступку јавне набавке – ЈН 14/19 ОП и у друге сврхе се не може користити.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује:

Место и датум:

Потпис и печат
Купца - корисника услуге

ПОТВРДА О ОБИЛАСКУ ЛОКАЦИЈА И ОБЈЕКТА

Дана _____ се, _____, број _____ личне
карте _____ (Име и презиме)

За понуђача _____ улица _____ број _____
_____ упознао са постојећом телефонском централом у систем сали Наручиоца, на
локацији Душана Васиљева 8, у Новом Саду.

Ова потврда се доставља уз понуду као њен саставни део.

Наручилац

М. П.

ПОТВРДА О НЕОПХОДНИМ РЕСУРСИМА

Обавеза Наручиоца је да обезбеди инфраструктуру неопходну за имплементацију КЦ решења. Понуђач је дужан да наведе минималне неопходне ресурсе, укључујући и минималну спецификацију простора за складиштење снимљених позива, које Наручилац треба да обезбеди.

Ред. бр.	Неопходни ресурси Наручиоца
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Напомена: образац копирати уколико је то потребно

Наручилац

М. П.

VI ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Понуда бр _____ од _____ за јавну набавку услуга – ЈН 14/19 ОП,
Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП.

ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ-Табела 1

Назив понуђача:	
Адреса понуђача:	
Матични број понуђача:	
Порески идентификациони број понуђача (ПИБ):	
Име особе за контакт:	
Електронска адреса понуђача (e-mail):	
Телефон:	
Телефакс:	
Број рачуна понуђача и назив банке:	
Лице овлашћено за потписивање уговора	
Заокружити начин подношења понуде	
А) САМОСТАЛНО	
Б) СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ	
В) КАО ЗАЈЕДНИЧКУ ПОНУДУ	
Врста правног лица (Заокружити)	
а) микро предузеће	
б) Мало предузеће	
в) Средње предузеће	
г) Велико предузеће	
д) Гигантско предузеће	
ђ) Физичко лице	

Место и датум:

Потпис одговорног лица понуђача
или овлашћеног члана групе понуђача
Печат и потпис

ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ – Табела 2

1)	Назив подизвођача:	
	Адреса:	
	Матични број:	
	Порески идентификациони број:	
	Име особе за контакт:	
	Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:	
2)	Назив подизвођача:	
	Адреса:	
	Матични број:	
	Порески идентификациони број:	
	Име особе за контакт:	
	Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:	

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.

Место и датум:

Потпис одговорног лица понуђача
или овлашћеног члана групе понуђача
Печат и потпис

ПОДАЦИ О УЧЕСНИКУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ- Табела 3

1)	Назив учесника у заједничкој понуди:	
	Адреса:	
	Матични број:	
	Порески идентификациони број:	
	Име особе за контакт:	
2)	Назив учесника у заједничкој понуди:	
	Адреса:	
	Матични број:	
	Порески идентификациони број:	
	Име особе за контакт:	
3)	Назив учесника у заједничкој понуди:	
	Адреса:	
	Матични број:	
	Порески идентификациони број:	
	Име особе за контакт:	

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.

Место и датум:

Потпис одговорног лица понуђача
или овлашћеног члана групе понуђача
Печат и потпис

ОПИС ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ – ЈН 14/19 ОП– Табела 4

УСЛОВИ	САДРЖИНА ПОНУДЕ
Укупна годишња цена претплате без ПДВ-а (Из Обрасца структуре цена -Образац бр. 6)	
Укупна годишња цена претплате са ПДВ (Из Обрасца структуре цена –Образац бр. 6)	
Укупно трогодишња цена претплате за Контакт центар у Cloudi без ПДВ-а (Из Обрасца структуре цена -Образац бр. 6)	
Укупно трогодишња цена претплате за Контакт центар у Cloudi са ПДВ-ом (Из Обрасца структуре цена -Образац бр. 6)	
Начин плаћања (као у поглављу IV, тачка 10, подтачка 10.1.)	
Рок за у успостављање услуге КЦ-а (као у поглављу IV, тачка 10, подтачка 10.2.)	
Инфраструктура наручиоца (као у поглављу IV, тачка 10, подтачка 10.3.)	
Трајање уговора (као у поглављу IV, тачка 10, подтачка 10.4.)	

Место и датум

М. П.

Понуђач

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.

- У колону Садржај понуде, уписати услове из Поглавља IV, тачка 11, за наведене подтачке или исте потврдити са „Да“.

ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНА СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ

Р.бр.	Назив	Количина	Назив произвођача/модела	Јед.годишња цена претплате без ПДВ-а	Укупна годишња цена претплате без ПДВ-а
	1	2	3	4	5
1.	Мултимедијални агент (voice inbound/outbound, email, chat), са агентским функционaлностима	4			
2.	Супервизор са агентским функционaлностима	1			
3.	IVR порт	90			
4.	Број канала за снимање разговора	5			
5.	IP телефон	5			
6.	Наглавне слушалице	5			
7.	Опрема за централну локацију и везу са постојећом телефонском централом -IP gateway	1			
8.	Успостављање услуге КЦ-а - Инсталација и конфигурација КЦ-а - Интеграција са постојећом телефонском централом - Имплементација интерног help deskа - Интеграција КЦ-а у процес Обједињене наплате - Обука корисника Наручиоца - Одржавање КЦ-а	1	/		
9.	Укупно годишња цена претплате за Контакт центар у Cloudu без ПДВ-а				
10.	ПДВ				
11.	Укупно годишња цена претплате за Контакт центар у Cloudu са ПДВ-ом				
12.	Укупно трогодишња цена претплате за Контакт центар у Cloudu без ПДВ-а				
13.	ПДВ				
14.	Укупно трогодишња цена претплате за Контакт центар у Cloudu са ПДВ-ом				

Понуђач као саставни део понуде доставља попуњен, потписан и оверен образац структура цене - Образац број 6 у складу са следећим објашњењима:

- у колону бр. 4 под ред. бр. 1 до 8 уписује се јединична годишња цена претплате, без ПДВ-а, у динарима;
- у колону бр. 5 под ред. бр. од 1 до 8 уписује се укупна трогодишња цена претплате без ПДВ-а, у динарима, која је производ износа из колоне 2 и 4;

Место и датум

Понуђач

М. П.

Образац број 6-1

- у колону бр.5 под ред.бр. 9 уписује се укупна годишња цена претплате за КЦ без ПДВ-а, у динарима, која је збир од ред. бр. 1 до 8 колоне бр.5 ;
- у колону бр.5 под ред.бр. 10 уписује се износ укупног годишњег ПДВ-а, у динарима;
- у колону бр. 5 под ред.бр. 11 уписује се укупна годишња цена претплате за КЦ са ПДВ-ом, у динарима.
- у колону бр.5 под ред.бр. 12 уписује се укупна **трогодишња** цена претплате за КЦ без ПДВ-а, у динарима, која је збир од ред. бр. 1 до 8 колоне бр.5 ;
- у колону бр.5 под ред.бр. 13 уписује се износ укупног трогодишњег ПДВ-а, у динарима;
- у колону бр. 5 под ред.бр. 14 уписује се укупна трогодишња цена претплате за КЦ са ПДВ-ом, у динарима.

Место и датум:

М.П.

Понуђач:

**VIII МОДЕЛ УГОВОРА
О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ УСЛУГА
Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП,
путем трогодишњег уговора**

Закључен дана _____ између:

ЈКП „Информатика“ Нови Сад
са седиштем у Новом Саду, улица Булевар цара Лазара 3,
ПИБ:101651557 Матични број: 08023182
Број рачуна: 355-3200238152-61 Назив банке: Војвођанска банка А.Д. - Нови Сад,
Телефон:+381214895010 Телефакс:+38121528014
које заступа директор Ненад Барац, дипл. менаџер
(у даљем тексту: **Наручилац**) и

_____ са седиштем у _____, улица _____,
ПИБ: _____ Матични број: _____
Број рачуна: _____ Назив банке: _____,
Телефон: _____ Телефакс: _____
кога заступа _____
(у даљем тексту: **Извршилац**),

Заједно са:

*(остали из групе понуђача)

Основ уговора:

ЈН Број: _____

Број и датум одлуке о додели уговора: _____

Понуда изабраног понуђача бр _____ од _____

НАПОМЕНА: модел уговора који је саставни део конкурсне документације, понуђач попуњава у складу са понудом и оверава печатом и потписом, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора. Поља означена испрекиданом линијом понуђач није дужан да попуни – иста ће бити попуњена од стране Наручиоца приликом закључивања уговора.

**У случају подношења заједничке понуде, односно понуде са учешћем подизвођача, у моделу уговора морају бити наведени сви понуђачи из групе понуђача, односно сви подизвођачи.*

Предмет уговора

Члан 1.

Предмет овог уговора је јавна набавка услуге – Услуга Контакт центар у Cluodi, ЈН 14/19 ОП, путем трогодишњег уговора (у даљем тексту: Услуга) у свему према захтеву Наручиоца и понуде Извршиоца која је заведена код Наручиоца под бројем __ _ од __ _ и која са техничком спецификацијом чини саставни део овог Уговора.

Обрасци број 1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-6, 1-7, 5-3 и 6 прилажу се Уговору и чине његов саставни део.

Вредност уговора

Члан 2.

Вредност Услуге за 3 године износи _____ динара без ПДВ, односно _____ динара са ПДВ-ом.

Годишња вредност Услуге износи _____ динара без ПДВ односно _____ динара са ПДВ.

Јединичне цене су фиксне и исказује се у динарима.

У цену је урачунат долазак Извршиоца на место реализације Услуге.

Извршилац је дужан да у фактури, а приликом фактурисања, обавезно наведе:

- број набавке;
- број уговора.

Финансирање: **Сопствена средстава.**

Услови и начин плаћања

Члан 3.

Плаћање Услуге која је предмет овог уговора врши се унапред, једном годишње у складу са достављеним предрачунима.

Извршилац ће након потписивања уговора и успостављања Услуге, што ће се констатовати Записником о успостављању Услуге, доставити предрачун за првих дванаест месеци који се рачунају од дана успостављања Услуге; дванаест месеци након успостављања услуге доставиће предрачун за других дванаест месеци и двадесетчетири месеца након успостављања Услуге доставиће предрачун за трећих дванаест месеци.

Предрачун се доставља исказан у динарима који ће Наручилац, под условом да је уговор на снази и да је Наручилац за годину за коју је предрачун испостављен у поседу траженог важећег средства финансијског обезбеђења, платити у року до 45 дана након доставе предрачуна, у складу са Законом о роковима измирења новчаних обавеза у комерцијалним трансакцијама („Сл. гласник РС“ бр. 119/2012, 68/2015 и 113/2017).

Извршилац ће фактурисање вршити на годишњем нивоу.

Рок за у успостављање Услуге

Члан 4.

Рок за успостављање Услуге је _____ (максимално 15 дана) дана од дана упућивања позива Наручиоца за успостављање Услуге.

Даном успостављања Услуге овлашћена лице Наручиоца и Извршиоца потписују Записник о успостављању Услуге.

Инфраструктура Наручиоца

Члан 5.

Обавеза Наручиоца је да обезбеди инфраструктуру неопходну за имплементацију КЦ решења. Извршилац је дужан да наведе минималне неопходне ресурсе, укључујући и минималну спецификацију простора за складиштење снимљених позива, које Наручилац треба да обезбеди у складу са попуњеним Обрасцем бр. 4.

Место реализације Услуге

Члан 6.

Место реализације Услуге је објекат Наручиоца на адреси седишта, Булевар цара Лазара број 3, Нови Сад.

Средства финансијског обезбеђања

Члан 7.

Извршилац је у обавези да обезбеди Наручиоцу 1 (једну), бланко соло меницу за добро извршење уговора, безусловно и неопозиво наплативу, заједно са попуњеним, потписаним и овереним Меничним писмом – овлашћењем и Потврду о регистрацији менице код Народне банке Србије.

Менично писмо – овлашћење за добро извршење уговора, мора бити попуњено у висини од 10% вредности уговора без ПДВ.

Извршилац је у обавези да Наручиоцу достави оверене потписе лица овлашћених за заступање који су оверени од стране органа надлежног за оверавање (ОП образац) или депо картон.

Наручилац ће имати право да наплати део или пуни износ менице у случајевима када Извршилац не извршава своје обавезе на начин предвиђен уговором.

Меница има рок важења најмање пет дана након истека уговора.

Нереализована меница за добро извршење уговора биће враћене Извршиоцу на његов писани захтев након истека рока важења менице у року од пет дана од дана пријема захтева.

Члан 8.

Извршилац је у обавези да обезбеди Наручиоцу 1 (једну), бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања, безусловно и неопозиво наплативу, заједно са попуњеним,

потписаним и овереним Меничним писмом – овлашћењем као и Потврду о регистрацији менице код Народне банке Србије.

Менично писмо – овлашћење за повраћај авансног плаћања, мора бити попуњено у висини годишње вредност уговора.

Наручилац ће имати право да наплати део или пуни износ менице у случајевима када Испоручилац не извршава своје обавезе на начин предвиђен уговором.

Меница има рок важења најмање пет дана након истека уговора.

Нереализована меница за повраћај авансног плаћања биће враћена Извршиоцу на његов писани захтев након истека рока важења менице у року од пет дана од дана пријема захтева.

Ступање на снагу и важност уговора

Члан 9.

Уговор ступа на снагу даном потписивања и траје три године почев од дана потписивања Записника о успостављању Услуге.

Казнене одредбе

Члан 10.

Уколико Услуга не буде реализована у уговореном року из разлога који се могу приписати Извршиоцу и уколико Извршилац не поштује одредбе овог уговора, исти је обавезан да на захтев Наручиоца плати уговорну казну од 0,2 % од укупне вредности Уговора за сваки дан закашњења, а највише до 10% вредности уговора.

Наручилац има право на наплату уговорне казне и без посебног обавештења Извршиоца.

Наплата уговорене казне не искључује право Наручиоца на накнаду штете.

Наручилац неће бити у обавези да плати цену за Услугу све док Извршилац не достави средство финансијског обезбеђења у складу са овим уговором.

Раскид уговора

Члан 11.

Наручилац у сваком моменту може раскинути овај Уговор где је отказни рок 15 дана од дана достављања писаног обавештења.

Спорови

Члан 12.

Евентуалне спорове уговорне стране ће настојати да споразумно реше, а ако то не буде могуће надлежан је суд у Новом Саду.

Остале одредбе

Члан 13.

Ниједна од уговорних страна нема право да своја права и обавезе из овог Уговора пренесе на треће лице.

Члан 14.


На све што није регулисано овим уговором примењиваће се Закон о облигационим односима и други важећи прописи.

Члан 15.

Уговор је сачињен у 4 (четири) истоветна примерака од којих Наручилац и Извршилац задржавају по 2 (два) примерка.

За ИЗВРШИОЦА:

За НАРУЧИОЦА:

	УГОВОР О НЕОБЈАВЉИВАЊУ ИНФОРМАЦИЈА	JKP "ИНФОРМАТИКА" Нови Сад Булевар цара Лазара 3 21 000 Нови Сад тел: 021/489-5-000 фах: 021/528-014 e-mail: web: www.nsinfo.co.rs
---	------------------------------------	--

1. JKP „ИНФОРМАТИКА“ Нови Сад са седиштем у Новом Саду, Бул. цара Лазара 3, које заступа директор Ненад Барац, дипл. менаџер и
2. _____, који заступа

Закључују дана _____. године.

МОДЕЛ УГОВОРА О НЕОБЈАВЉИВАЊУ ИНФОРМАЦИЈА

Члан 1.

Предмет овог уговора је заштита поверљивих информација које су предмет уговарања и сарадње JKP „ИНФОРМАТИКА „ Нови Сад и _____ (у даљем тексту: Уговорне стране).

Члан 2.


Поверљивим информацијама у смислу овог уговора сматрају се:

- информација која не може бити доступна свим лицима,
- информација која се директно или индиректно односи на обе Уговорне стране
- информација које Уговорне стране поседују о трећој страни која посредно учествује у пословима једне од Уговорних страна,
- информација која се односи на организациону структуру, пословне, маркетинг, развојне и друге планове и документа обе Уговорне стране.
- информација о запосленима обе Уговорне стране, њиховим пословима и висини њихове зараде, премија и бенефиција, и
- информација која ће се генерисати у току сарадње Уговорних страна.

Члан 3.

Информације из члана 2. овог уговора су предмет ограничене дистрибуције.

Информације у писаној форми или на било ком медијуму, морају имати ознаку поверљивости увек када то захтева једна од Уговорних страна.

	<p>УГОВОР О НЕОБЈАВЉИВАЊУ ИНФОРМАЦИЈА</p>	<p>JKP "ИНФОРМАТИКА" Нови Сад Булевар цара Лазара 3 21 000 Нови Сад тел: 021/489-5-000 фах: 021/528-014 e-mail: web: www.nsinfo.co.rs</p>
---	---	---

Члан 4.

Уговорна страна се обавезује да:

- чува све информације из члана 2. овог уговора, односи се према њима као поверљивим, не преноси, продаје или на било који начин чини доступним другим правним и физичким лицима;
- забрани приступ, коришћење и саопштавање поверљивих информација из члана 2. овог уговора оним својим партнерима, који могу имати приступ поверљивим информацијама приликом њихове међусобне сарадње.

Члан 5.

Уговорним странама није допуштено:

3. копирање и умножавање било које поверљиве информације без претходног одобрења друге Уговорне стране,
4. јавно објављивање или саопштавање односно обелодањивање информације из члана 2. овог уговора, без писаног одобрења друге Уговорне стране.

Члан 6.


У случају када једна уговорна страна посумња да је неко неовлашћен дошао у посед информације које су означене као поверљиве у складу са чланом 2. овог уговора, одмах ће о томе обавестити другу уговорну страну, како би ова предузела све неопходне мере за додатно обезбеђивање поверљивости информација.

Члан 7.

Овај уговор се закључује на неодређено време, а може се раскинути уз обострану сагласност . Уговорне стране су сагласне да је период заштите података три године од дана раскида Уговора Уговор ступа на снагу даном потписивања.

Члан 8.

Одмах након раскида Уговора стране ће вратити све копије докумената са поверљивим информацијама које поседују. Повраћај докумената са поверљивим информацијама, не ослобађа Уговорне стране обавезе чувања тајности података за период од наредне три године.

	<p>УГОВОР О НЕОБЈАВЉИВАЊУ ИНФОРМАЦИЈА</p>	<p>JKP "ИНФОРМАТИКА" Нови Сад Булевар цара Лазара 3 21 000 Нови Сад тел: 021/489-5-000 фах: 021/528-014 e-mail: web: www.nsinfo.co.rs</p>
---	---	---

Члан 9.

Уговорне стране гарантују, да поседују ауторитет да сачувају поверљивост размењених информација из члана 2. овог уговора.

Члан 10.

Уговорна страна која даје поверљиве информације не прихвата никакву одговорност за трошкове или губитке који настану због непридржавања одредби овог уговора Уговорне стране које прима податке.

Члан 11.

За све евентуално настале спорове применом овог уговора надлежан је Суд у Новом Саду.

Члан 12.

Овај уговор је сачињен у 4 (четири) истоветна примерка од којих свака уговорна страна задржава по 2 (два) примерка.

JKP „ИНФОРМАТИКА“ НОВИ САД

Ненад Барац, дипл. менаџер

IX ПРИМЕРИ ОБРАЗАЦА СРЕДСТАВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА**МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ
ЗА КОРИСНИКА БЛАНКО СОЛО МЕНИЦА
ЈН 14/19 ОП**

Поверилац: ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад, рачуном: број 355-0003200238152-61 код Војвођанске банке.

Предајемо Вам бланко, соло меницу (за **озбиљност понуде**), серијски број: _____ и овлашћујемо ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад као Повериоца, да их може попунити на износ од: _____ динара и _____ словима: _____ за износ дуга са свим припадајућим обавезама и трошковима по основу понуде бр. _____ од _____ и овлашћујемо ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад, да безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски, преко _____, (назив банке) изврши наплату са свих рачуна Предузећа _____ (број рачуна) из његових новчаних средстава, односно друге имовине.

Менице се могу поднети на наплату у току трајања периода важења понуде; најраније након коначности Одлуке о додели уговора, а најкасније до истека периода важења понуде.

Место и датум издавања Овлашћења

Назив дужника

адреса

тек.рн.бр. _____ код
_____ (назив банке)

(адреса банке код које је дужник отворио рачун)

ПИБ дужника: _____,
матични број дужника _____:

М.П.

Дужник – издавалац меница

НАПОМЕНА: Образак треба да буде попуњен, оверен печатом, потписан и попуњен од стране овлашћеног лица Понуђача или овлашћеног члана групе понуђача.

**МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ
ЗА КОРИСНИКА БЛАНКО СОЛО МЕНИЦА
ЈН 14/19 ОП**

Поверилац: ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад, рачуном: број 355-0003200238152-61 код Војвођанске банке.

Предајемо Вам 1 (једну) бланко, соло меницу (*за добро извршење уговора*), серијски број: _____ и овлашћујемо ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад као Повериоца, да је може попунити на износ од: _____ динара, исловима: _____

_____ за износ дуга са свим припадајућим обавезама и трошковима по основу Уговора бр. _____ од _____ и овлашћујемо ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад, да безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски, преко _____, изврши наплату са свих рачуна Предузећа _____ из његових новчаних средстава, односно друге имовине.

Менице су важеће и у случају да у току трајања или након доспећа напред наведеног уговора, или последњег Анекс-а проистеклог из њега, дође до промена лица овлашћених за располагање средствима на текућем рачуну Дужника, статусних промена код Дужника, оснивања нових правних субјеката од стране Дужника и др.

Менице се могу поднети на наплату најраније по доспећу обавеза из наведеног Уговора или његовог последњег Анекс-а.

Место и датум издавања Овлашћења

Назив дужника

адреса

тек.рн.бр. _____ код
_____ (назив банке)

(адреса банке код које је дужник отворио рачун)

ПИБ дужника: _____,
матични број дужника _____:

М.П.

Дужник – издавалац меница

НАПОМЕНА: Образац треба да буде оверен печатом и потписан од стране овлашћеног лица Понуђача или овлашћеног члана групе понуђача, као сагласност на текст.

**МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ
ЗА КОРИСНИКА БЛАНКО СОЛО МЕНИЦА**

Поверилац: ЈКП «ИНФОРМАТИКА» Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад са текућим рачуном: број 355-0003200238152-61 код Војвођанске банке.

Предајемо Вам 1 (једну) бланко, соло меницу (**за повраћај авансног плаћања**) серијски број: _____ и овлашћујемо ЈКП «ИНФОРМАТИКА» Нови Сад, као Повериоца, да је може попунити на износ од: _____ динара, и словима:

_____ за износ дуга са свим припадајућим обавезама и трошковима по основу Уговора бр. _____ од _____ или последњег Анекс-а проистеклог из овог уговора и овлашћујемо ЈКП «ИНФОРМАТИКА» Нови Сад, да безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски, преко _____, (уписати име банке код које понуђач има отворен рачун), изврши наплату са свих рачуна Предузећа _____ (уписати назив предузећа), из његових новчаних средстава, односно друге имовине.

Менице су важеће и у случају да у току трајања или након доспећа напред наведеног Уговора, или последњег Анекс-а проистеклог из њега, дође до промена лица овлашћених за располагање средствима на текућем рачуну Дужника, статусних промена код Дужника, оснивања нових правних субјеката од стране Дужника и др.

Менице се могу поднети на наплату најраније по доспећу обавеза из наведеног Уговора или његовог последњег Анекс-а.

Место и датум издавања Овлашћења

Назив дужника

адреса

тек.рн.бр. _____ код
_____ (назив банке)

(адреса банке код које је дужник отворио рачун)
ПИБ дужника: _____,
матични број дужника _____:

Дужник – издавалац меница

М.П. _____

НАПОМЕНА: Образац треба да буде **потписан и печатиран** од стране овлашћеног лица понуђача.

**ПРИМЕР ОБРАСЦА ГАРАНЦИЈЕ
ЗА ИСПУЊЕЊА УГОВОРНИХ ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА КОЈИ ИМА НЕГАТИВНУ РЕФЕРЕНЦУ**

За: ЈКП „Информатика“ Нови Сад, Булевар цара Лазара 3, Нови Сад.

Будући да се _____ (назив и адреса Понуђач) (даље у тексту “Понуђач”) обавезао да ће, у складу са Понудом бр. _____ од _____ (датум) извршити _____ (навести послове из предмета уговора) (даље у тексту “Понуда”)

и да сте поменутом Понудом предвидели да ће вам Понуђач доставити банкарску гаранцију, издату од банке прихватљиве за Наручиоца, на износ од 15% вредности Понуде, као обезбеђење извршења свих својих обавеза у потпуности на начин како је предвиђено Понудом, сагласни смо да дамо Понуђачу такву банкарску гаранцију;

Стога, сада овим документом потврђујемо да смо гарант и да смо Вама одговорни, у име, до износа од _____ (износ Гаранције бројем и словима). Такав износ се плаћа истом врстом валуте којом је предвиђено плаћање Уговорне цене.

Ми, _____ (назив банке) се обавезујемо да ћемо Вам платити, на ваш први позив и без примедби или расправе, било који износ или износе у границама _____ (износ Гаранције) као што је претходно споменуто, а да при томе није потребно да докажете или изнесете разлоге за ваш позив за плаћање захтеваног износа.

Ми овим документом потврђујемо да немате обавезу да пре упућивања позива нама од Извршиоца захтевате поменути дуг.

Надаље смо сагласни да нас било каква измена, допуна или друга модификација услова Уговора или послова који се по њему извршавају или било ког уговорног документа између Вас и Понуђача неће ослободити било које обавезе по овој гаранцији и стога овим одбацујемо прихватање таквог обавештење о било каквој измени, допуни или модификацији.

Ова гаранција ће важити најмање још 30 дана од дана пријема опреме тј. потписивања Записника о примопредаји.

Потпис и печат гаранта _____

Назив банке _____

Адреса _____

Датум _____

НАПОМЕНА: Образац треба да буде потписан и оверен од овлашћеног лица Понуђача.
Образац достављају понуђачи који се налазе на списку негативних референци.

Место и датум

М. П.

Понуђач

X ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач _____ [навести назив понуђача], доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде, 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, наручилац 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 и датум

М. П.

Понуђач

XI ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона, _____,
(Назив понуђача)

даје:

ИЗЈАВУ

О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке - Контакт центар у Слуду, ЈН 14/19 ОП, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Место и датум:

Потпис одговорног лица понуђача
или овлашћеног члана групе понуђача
Печат и потпис

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

XII ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА

У вези члана 75. став 2. Закона о јавним набавкама, као заступник понуђача дајем следећу

ИЗЈАВУ

Понуђач..... [навести назив понуђача] у поступку јавне набавке услуга – Контакт центар у Cluodu, ЈН 14/19 ОП, поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

Место и датум:

Потпис одговорног лица понуђача
или овлашћеног члана групе понуђача
Печат и потпис

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