

НАРУЧИЛАЦ

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ

„ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“

БЕОГРАД

УЛИЦА ЦАРИЦЕ МИЛИЦЕ БРОЈ 2

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА**

**ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ**

**Сервисних услуга по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима**

**- У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ -**

**ЈАВНА НАБАВКА 121/14/ДИКТ**

(заведено у ЈП ЕПС број 1231/10-15 од 20.03.2015.)

**Београд, март 2015. године**

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС” бр. 124/2012 и 14/15, у даљем тексту: Закон), чл. 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. гласник РС” бр. 29/2013 и 104/2013), Одлуке о покретању поступка јавне набавке број 121/14/ДИКТ, број 2931/2-14 oд 31.12.2014. године и Решења о образовању комисије за јавну набавку број 2931/3-14 oд 31.12.2014. године припремљена је:

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА**

**ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА**

**Сервисних услуга по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима**

 **ОТВОРЕНИ ПОСТУПАК**

**ЈАВНА НАБАВКА 121/14/ДИКТ**

**С А Д Р Ж А Ј**

[1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ 5](#_Toc412462818)

[2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ 5](#_Toc412462819)

[3. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ 6](#_Toc412462820)

[3.1 ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ 6](#_Toc412462821)

[3.2 НАЧИН САСТАВЉАЊА ПОНУДЕ И УПУТСТВА ЗА ПОПУЊАВАЊЕ ОБРАСЦА ПОНУДЕ 6](#_Toc412462822)

[3.3 ПОДНОШЕЊЕ, ИЗМЕНА, ДОПУНА И ОПОЗИВ ПОНУДЕ 7](#_Toc412462823)

[3.4 ПАРТИЈЕ 7](#_Toc412462824)

[3.5 ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА 7](#_Toc412462825)

[3.6 РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДА И ОТВАРАЊЕ ПОНУДА 7](#_Toc412462826)

[3.7 ПОДИЗВОЂАЧИ 8](#_Toc412462827)

[3.8 ГРУПА ПОНУЂАЧА (ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА) 9](#_Toc412462828)

[3.9 НАЧИН И УСЛОВИ ФАКТУРИСАЊА И ПЛАЋАЊА 9](#_Toc412462829)

[3.10 РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ 10](#_Toc412462830)

[3.11 ТЕРМИН ПЛАН ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ 10](#_Toc412462831)

[3.12 ЦЕНА 11](#_Toc412462832)

[3.13 СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА 11](#_Toc412462833)

[3.14 ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ И ПОЈАШЊЕЊА 14](#_Toc412462834)

[3.15 ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА, КОНТРОЛА И ДОЗВОЉЕНЕ ИСПРАВКЕ 14](#_Toc412462835)

[3.16 НЕГАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ 14](#_Toc412462836)

[3.17 КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА 15](#_Toc412462837)

[3.18 ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ПРОПИСА О ЗАШТИТИ НА РАДУ И ДРУГИХ ПРОПИСА 15](#_Toc412462838)

[3.19 НАКНАДА ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНАТА 15](#_Toc412462839)

[3.20 РОК ВАЖЕЊА ПОНУДЕ 15](#_Toc412462840)

[3.21 РОК ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА 16](#_Toc412462841)

[3.22 НАЧИН ОЗНАЧАВАЊА ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА 16](#_Toc412462842)

[3.23 ТРОШКОВИ ПОНУДЕ 16](#_Toc412462843)

[3.24 ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ 17](#_Toc412462844)

[3.25 МОДЕЛ УГОВОРА 17](#_Toc412462845)

[3.26 РАЗЛОЗИ ЗА ОДБИЈАЊЕ ПОНУДЕ И ОБУСТАВУ ПОСТУПКА 17](#_Toc412462846)

[3.27 ПОДАЦИ О САДРЖИНИ ПОНУДЕ 17](#_Toc412462847)

[3.28 ЗАШТИТА ПРАВА ПОНУЂАЧА 18](#_Toc412462848)

[4. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 75. И 76. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА 21](#_Toc412462849)

[4.1 ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ 21](#_Toc412462850)

[4.2 ДОДАТНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ 21](#_Toc412462851)

[4.3 УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА 22](#_Toc412462852)

[4.4 УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ СВАКИ ПОДИЗВОЂАЧ, ОДНОСНО ЧЛАН ГРУПЕ ПОНУЂАЧА 25](#_Toc412462853)

[4.5 ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА ИЗ ЧЛАНА 75. СТАВ 2. ЗАКОНА 25](#_Toc412462854)

[4.6 НАЧИН ДОСТАВЉАЊА ДОКАЗА 26](#_Toc412462855)

[5. ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И СПЕЦИФИКАЦИЈЕ ПРЕДМЕТА ЈАВНЕ НАБАВКЕ 27](#_Toc412462856)

[5.1 ПРЕДМЕТ ПОЗИВА 27](#_Toc412462857)

[5.2 ПРОГРАМСКИ ЗАДАТАК 27](#_Toc412462858)

[1 Захтеване функционалне карактеристике 27](#_Toc412462859)

[1.1 Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) 28](#_Toc412462860)

[1.2 Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце. 28](#_Toc412462861)

[1.2.1 Управљање матичним подацима купаца 29](#_Toc412462862)

[1.2.2 Управљање матичним подацима мерних места 29](#_Toc412462863)

[1.2.3 Управљање матичним подацима контакт особа 30](#_Toc412462864)

[1.2.4 Продаја 30](#_Toc412462865)

[1.2.4.1 Продајна прилика 30](#_Toc412462866)

[1.2.4.2 Понуда 30](#_Toc412462867)

[1.2.4.3 Специфичности уговора 32](#_Toc412462868)

[1.2.4.4 Специфичности анекса 34](#_Toc412462869)

[1.2.5 Производи 34](#_Toc412462870)

[1.2.6 Ценовник 34](#_Toc412462871)

[1.2.7 Шаблони (template) докумената 34](#_Toc412462872)

[1.2.8 Надзорни нивои и извештаји 35](#_Toc412462873)

[1.3 Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање 36](#_Toc412462874)

[1.3.1 Брига о купцима 36](#_Toc412462875)

[1.3.2 Управљање упозорењима и опоменама 37](#_Toc412462876)

[1.3.3 Масовно обавештавање 37](#_Toc412462877)

[1.4 Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства 38](#_Toc412462878)

[1.4.1 Управљање додатним матичним подацима купаца 38](#_Toc412462879)

[1.4.2 Процес продаје за домаћинства и мања правна лица 39](#_Toc412462880)

[1.4.3 Додатни захтеви за производе 39](#_Toc412462881)

[1.4.4 Стање бројила 39](#_Toc412462882)

[1.5 Портал за купце (Self-Care) 39](#_Toc412462883)

[2 Захтеване техничке карактеристике 39](#_Toc412462884)

[2.1 Општи захтеви и функционалности 39](#_Toc412462885)

[2.2 Клијенти 41](#_Toc412462886)

[2.3 Корисници 42](#_Toc412462887)

[2.4 Сигурност 42](#_Toc412462888)

[2.5 Миграције и интеграције база података 42](#_Toc412462889)

[3 Радни ток пројекта 44](#_Toc412462890)

[3.1 Развој 44](#_Toc412462891)

[3.2 Финална Имплементација, Документација и Обука 44](#_Toc412462892)

[4 Tехничка подршка за Microsoft производе – Premier Support 45](#_Toc412462893)

[4.1 Опис захтеване интегрисане Microsoft Premier Support - услуге подршке 45](#_Toc412462894)

[4.2 Техничка спецификација Microsoft Premier подршке 46](#_Toc412462895)

[4.2.1 Microsoft Premier техничко-технолошке услуге 46](#_Toc412462896)

[4.2.2 Захтев техничко-технолошких услуга на годишњем нивоу: 47](#_Toc412462897)

[4.2.2.1 Проактивне услуге техничке подршке 47](#_Toc412462898)

[4.2.2.2 Реактивне услуге техничке подршке за период од годину дана 48](#_Toc412462899)

[4.2.2.3 Microsoft Premier организационо-информативне услуге 50](#_Toc412462900)

[6. ОБРАСЦИ 51](#_Toc412462901)

[ИЗЈАВА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ 51](#_Toc412462902)

[ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ 52](#_Toc412462903)

[ИЗЈАВА 54](#_Toc412462904)

[ТЕРМИН ПЛАН ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ 55](#_Toc412462905)

[СТРУКТУРА ЦЕНЕ 56](#_Toc412462906)

[МОДЕЛ УГОВОРА 57](#_Toc412462907)

[КВАЛИФИКАЦИОНА СТРУКТУРА, ФУНКЦИЈА И ВРЕМЕ АНГАЖОВАЊА ЧЛАНОВАТИМА 71](#_Toc412462908)

[ПРЕГЛЕД АНГАЖОВАЊА ОСОБЉА1 72](#_Toc412462909)

[РАДНА БИОГРАФИЈА ЧЛАНА ТИМА 73](#_Toc412462910)

[ПОТВРДА РЕФЕРЕНЦЕ 75](#_Toc412462911)

[ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ 76](#_Toc412462912)

[МОДЕЛ УГОВОРА о чувању пословне тајне и поверљивих информација 77](#_Toc412462913)

**Укупан број страна документације: 82**

#

# ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Назив, адреса и интернет страница Наручиоца: ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ” Београд, Царице Милице 2, [www.eps.rs](http://www.eps.rs/)
2. Врста поступка: Отворени поступак у складу са чланом 32. Закона о јавним набавкама («Службени гласник РС» бр. 124/12 и 14/15)
3. Предмет поступка јавне набавке: Сервиснe услугe по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима
4. Резервисана набавка: не
5. Електронска лицитација: не
6. Намена поступка: поступак се спроводи ради закључења уговора о јавној набавци
7. Контакт: Ивана Ђорђевић, адреса електронске поште ivana.djordjevic@eps.rs

# ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

1. Опис предмета набавке, назив и ознака из општег речника набавке: Сервиснe услугe по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима, назив и ознака: 72000000 – Услуге информационе технологије: саветодавне услуге, израда апликација, интернет и подршка.
2. Опис партија, назив и ознака из општег речника набавке: нема
3. Подаци о оквирном споразуму: нема

# УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

Конкурсна документација садржи Упутство понуђачима како да сачине понуду и потребне податке о захтевима Наручиоца у погледу садржине понуде, као и услове под којима се спроводи поступак избора најповољније понуде у поступку јавне набавке.

Понуђач мора да испуњава све услове одређене Законом о јавним набавкама (у даљем тексту: Закон) и Конкурсном документацијом. Понуда се припрема и доставља на основу Позива, у складу са Конкурсном документацијом, у супротном, Понуда се одбија као неприхватљива.

Врста, техничке карактеристике и спецификација предмета јавне набавке дата је у Одељку 5. Конкурсне документације.

## 3.1 ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Наручилац је припремио Kонкурсну документацију на српском језику и водиће поступак јавне набавке на српском језику.

Понуда са свим прилозима мора бити сачињена, на српском језику. Ако је неки доказ или документ на страном језику, исти мора бити преведен на српски језик и оверен од стране овлашћеног преводиоца/тумача.

Ако Понуда са свим прилозима није сачињена на српском језику, Понуда ће бити одбијена, као неприхватљива.

## 3.2 НАЧИН САСТАВЉАЊА ПОНУДЕ И УПУТСТВА ЗА ПОПУЊАВАЊЕ ОБРАСЦА ПОНУДЕ

Понуђач је обавезан да сачини понуду тако што, јасно и недвосмислено, читко својеручно, откуцано на рачунару или писаћој машини, уписује тражене податке у обрасце или у свему садржински према обрасцима који су саставни део Конкурсне документације и оверава је печатом и потписом законског заступника, другог заступника уписаног у регистар надлежног органа или лица овлашћеног од стране законског заступника уз доставу овлашћења у понуди.

Понуђач је обавезан да у Обрасцу понуде наведе: укупну цену без ПДВ-а, рок важења понуде, као и остале елементе из Обрасца понуде.

Сви документи, поднети у понуди треба да буду повезани траком у целину и запечаћени (воском) или на неки други начин повезани, тако да се не могу накнадно убацивати, одстрањивати или замењивати појединачни листови, односно прилози, а да се видно не оштете листови или печат.

Понуђач редним бројем означава сваку страницу листа у понуди, укључујући и празне стране, својеручно, рачунаром или писаћом машином. Докази који се достављају уз понуду, а због своје важности не смеју бити оштећени, означени бројем (банкарска гаранција, меница), стављају се у посебну фолију, а на фолији се видно означава редни број странице листа из понуде. Фолија се мора залепити при врху како би се докази, који се због своје важности не смеју оштетити, заштитили.

Понуђач подноси понуду са доказима о испуњености услова из Конкурсне документације, лично или поштом у затвореној и запечаћеној коверти, тако да се при отварању са сигурношћу може закључити да се први пут отвара, на адресу: Јавно предузеће „Електропривреда Србије“, 11000 Београд, Србија, Балканска 13 - Писарница, приземље - са назнаком: „Понуда за јавну набавку број 121/14/ДИКТ - НЕ ОТВАРАТИ“.

На полеђини коверте обавезно се уписује тачан назив и адреса понуђача.

У случају да понуду подноси група понуђача, на полеђини коверте је потребно назначити да се ради о групи понуђача и навести називе и адресу свих чланова групе понуђача.

## 3.3 ПОДНОШЕЊЕ, ИЗМЕНА, ДОПУНА И ОПОЗИВ ПОНУДЕ

Понуђач може поднети само једну понуду.

Понуду може поднети понуђач самостално, група понуђача, као и понуђач са подизвођачем.

Понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач. У случају да понуђач поступи супротно наведеном упутству свака Понуда понуђача у којој се појављује биће одбијена.

Понуђач може бити члан само једне групе понуђача која подноси заједничку понуду, односно учествовати у само једној заједничкој понуди. Уколико је понуђач, у оквиру групе понуђача, поднео две или више заједничких Понуда, Наручилац ће све такве понуде одбити.

У року за подношење понуде понуђач може да измени, или допуни већ поднету понуду писаним путем, на адресу Наручиоца, са назнаком „ИЗМЕНА – ДОПУНА - Понуде за јавну набавку број 121/14/ДИКТ– НЕ ОТВАРАТИ“.

У случају измене или допуне достављене понуде, Наручилац ће приликом стручне оцене понуде узети у обзир измене и допуне само ако су извршене у целини и према обрасцу на који се, у већ достављеној понуди, измена или допуна односи.

У року за подношење понуде понуђач може да опозове поднету понуду писаним путем, на адресу Наручиоца, са назнаком „ОПОЗИВ - Понуде за јавну набавку број 121/14/ДИКТ – НЕ ОТВАРАТИ“.

У случају опозива поднете понуде пре истека рока за подношење Понуда, Наручилац такву понуду неће отварати, већ ће је неотворену вратити понуђачу.

Уколико понуђач измени или опозове понуду поднету по истеку рока за подношење Понуда, Наручилац ће наплатити средство обезбеђења дато на име озбиљности понуде.

## 3.4 ПАРТИЈЕ

Предметна јавна набавка није обликована у више посебних целина - партија.

## 3.5 ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Понуда са варијантама није дозвољена.

## 3.6 РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДА И ОТВАРАЊЕ ПОНУДА

Благовременим се сматрају понуде које су примљене и оверене печатом пријема у писарници Наручиоца, најкасније до 11:30 часова, 30-тог (словима: тридесетог) дана од дана објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки, без обзира на начин на који су послате.

Имајући у виду да је позив за предметну набавку објављен дана 20.03.2015. године на Порталу јавних набавки то је самим тим рок за подношење понуда 20.04.2015. до 11:30 часова.

Ако је Понуда поднета по истеку рока за подношење Понуда одређеног у Позиву и Конкурсној документацији, сматраће се неблаговременом, а Наручилац ће по окончању поступка отварања Понуда, овакву Понуду вратити неотворену понуђачу, са назнаком да је поднета неблаговремено.

Комисија за јавне набавке ће благовремено поднете Понуде јавно отворити дана 20.04.2015. године у 12:00 часова у просторијама Јавног предузећа „Електропривреда Србије“, Београд, Балканска 13.

Представници понуђача који учествују у поступку јавног отварања Понуда, морају да пре почетка поступка јавног отварања доставе Комисији за јавне набавке писано овлашћење за учествовање у овом поступку, издато на меморандуму понуђача, заведено и оверено печатом и потписом законског заступника, другог заступника уписаног у регистар надлежног органа или лица овлашћеног од стране законског заступника уз доставу овлашћења у понуди.

Комисија за јавну набавку води Записник о отварању понуда у који се уносе подаци у складу са Законом.

Записник о отварању Понуда потписују чланови Комисије и овлашћени представници понуђача који преузимају примерак Записника.

Наручилац ће у року од 3 дана од дана окончања поступка отварања Понуда поштом или електронским путем доставити Записник о отварању понуда и понуђачима који нису учествовали у поступку отварања понуда.

## 3.7 ПОДИЗВОЂАЧИ

Ако Понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке поверити Подизвођачу, дужан је да наведе назив Подизвођача, а уколико уговор између Наручиоца и Понуђача буде закључен, тај Подизвођач ће бити наведен у уговору.

Понуђач је дужан да у понуди наведе 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 је дужан да Наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ код Подизвођача ради утврђивања испуњености услова.

 Сваки Подизвођач, којега Понуђач ангажује, мора да испуњава услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, што доказује достављањем доказа наведених одељку Услови за учешће из члана 75. и 76. Закона и Упутство како се доказује испуњеност тих услова.

Додатне услове у вези са капацитетима Понуђач испуњава самостално, без обзира на агажовање Подизвођача

 Све обрасце у понуди потписује и оверава Понуђач, изузев Обрасца 3. који попуњава, потписује и оверава сваки Подизвођач у своје име.

Оцена понуде Понуђача који ангажује Подизвођача, по елементима критеријума врши се само на основу показатеља и доказа који се односе на Понуђача.

Понуђач у потпуности одговара Наручиоцу за извршење уговорених услуга, без обзира на број подизвођача.

 Понуђач не може ангажовати као Подизвођача лице које није навео у понуди, у супротном Наручилац ће реализовати средство обезбеђења и раскинути уговор, осим ако би раскидом уговора Наручилац претрпео знатну штету.

Понуђач може ангажовати као Подизвођача лице које није навео у понуди, ако је на страни Подизвођача након подношења понуде настала трајнија неспособност плаћања, ако то лице испуњава све услове одређене за Подизвођача и уколико добије претходну сагласност Наручиоца.

Наручилац у овом поступку не предвиђа примену одредби става 9. и 10. члана 80. Закона о јавним набавкама.

## 3.8 ГРУПА ПОНУЂАЧА (ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА)

У случају да више понуђача поднесе заједничку понуду, они као саставни део понуде морају доставити Споразум о заједничком извршењу набавке, који се међусобно и према наручиоцу обавезују на заједничко извршење набавке, који обавезно садржи податке прописане члан 81. став 4. Закона о јавним набавкама и то податке о:

* 1. Члану Групе који ће бити Носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати Групу понуђача пред Наручиоцем;
	2. Понуђачу који ће у име Групе понуђача потписати уговор;
	3. Понуђачу који ће у име Групе понуђача дати средство обезбеђења;
	4. Понуђачу који ће издати рачун;
	5. Рачуну на који ће бити извршено плаћање;
	6. Обавезама сваког од Понуђача из Групе понуђача за извршење уговора.

Такође, у овом споразуму треба да буду наведена имена лица, појединачно за сваког понуђача, која ће бити одговорна за извршење набавке.

Понуђачи из Групе понуђача, одговарају Наручиоцу неограничено солидарно у складу са Законом.

Сваки Понуђач из Групе понуђача која подноси заједничку понуду мора да испуњава услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, што доказује достављањем доказа наведеним у одељку Услови за учешће из члана 75. и 76. Закона и Упутство како се доказује испуњеност тих услова. Услове у вези са капацитетима, у складу са чланом 76. Закона, понуђачи из групе испуњавају заједно, на основу достављених доказа дефинисаних Конкурсном документацијом.

У случају заједничке понуде Групе понуђача све обрасце потписује и оверава члан Групе понуђача који је одређен као Носилац посла у Споразуму чланова Групе понуђача, изузев Обрасца 1. и Обрасца 3. који попуњава, потписује и оверава сваки члан Групе понуђача у своје име.

Оцена заједничке понуде Групе понуђача по елементима критеријума се врши на основу показатеља и доказа који се односе на све чланове Групе понуђача.

## 3.9 НАЧИН И УСЛОВИ ФАКТУРИСАЊА И ПЛАЋАЊА

У предметној јавној набавци начин плаћања је услов за учествовање у поступку.

Наручилац прихвата плаћање под следећим условима:

* до највише 10% укупне вредности услуга са припадајућим ПДВ-ом, авансно по закључењу уговора, у законском року до 45 дана од дана пријема исправне фактуре за Услуге техничке подршке за Microsoft производе, а кумулативно: након достављања банкарске гаранције за повраћај авансног плаћања и банкарске гаранције за добро извршење посла,
* најмање 90% преостале укупне вредности услуга са припадајућим ПДВ-ом, према предложеним фазама извршења услуга, у законском року до 45 дана од пријема исправне фактуре издате на основу прихваћеног фазног извештаја о извршеној услузи, за сваку од наведених фаза извршења услуга појединачно:
* анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (у даљем тексту: СОКК)
* успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце,
* успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање
* успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства,
* успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care).

Изабрани понуђач је у обавези да приликом пружања услуга обезбеди тражену динамику извршења послова.

Ако понуђач понуди други начин плаћања или износ аванса већи од наведеног максималног износа, Понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

Фазни извештај обавезно садржи: преглед активности извршених у фази пројекта и оквирни преглед преосталих активности до краја извршења Уговора према опису и врсти услуге.

Наручилац има право да у року од три дана, након пријема фазног извештаја, достави примедбе у писаном облику на исти, или достављени извештај прихвати и одобри у писаном облику.

Фазни извештај о пруженим услугама оверавају овлашћена лица Наручиоца и изабраног понуђача, чиме потврђују да су наведене услуге извршене.

Изабрани понуђач доставља Наручиоцу фактуру за део услуге који је реализовао, по прихваћеном фазном извештају, у року од три дана, од дана прихватања и одобрења фазног извештаја о извршеној услузи.

Плаћање се врши на основу фактуре испостављене на бази фазног извештаја о пруженим услугама, који се достављају у три примерка и који оверавају овлашћена лица Наручиоца и изабраног понуђача, чиме потврђују да су наведене услуге и извршене.

Наручилац се обавезује да изабраном понуђачу врши исплату цене услуга у законском року до 45 дана од дана пријема исправне фактуре испостављене на бази прихваћеног фазног извештаја о извршеној услузи.

Наручилац захтева, као одложни услов, да изабрани понуђач приликом закључења уговора, а најкасније у року од 5 (пет) дана од закључења уговора, преда банкарску гаранцију за повраћај авансног плаћања у висини траженог аванса са ПДВ.

Плаћање уговорене вредности извршених услуга за цену изражену у еврима домаћем понуђачу (као и домаћем члану групе понуђача, осим ако је Споразумом о заједничком извршењу услуга одређено да се плаћање врши преко Носиоца посла) вршиће се у динарима по средњем курсу евра Народне банке Србије на дан фактурисања.

## 3.10 РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

У предметној јавној набавци рок извршења услуге је предвиђен као услов за учествовање у поступку.

Минимално прихватљив рок извршења је 8 календарских месеци, а максимално прихватљив рок извршења је 15 календарских месеци од дана закључења уговора. У наведене рокове укључен је период постпродукционе подршке у трајању од 3 месеца. Ако понуђач понуди рок извршења услуге краћи од 8 календарских месеци или дужи од 15 календарских месеци Понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

Рок за почетак извршења услуге је најкасније 10 дана од дана закључења уговора (у који рок улази рок од 5 (пет) дана за достављање банкарске гарнације за повраћај аванса и банкарске гаранције за добро извршење посла).

## 3.11 ТЕРМИН ПЛАН ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Понуђач је дужан да у односу на дати рок извршења услуга достави као посебан прилог понуде Термин план извршења услуга (Образац 4. из Конкурсне документације). У овом плану треба назначити све главне активности које су утврђене у оквиру Програмског задатка ради испуњења циљева датих у Програмском задатку и појединачним фазама, укључујући достављање извештаја и остале активности.

Понуђач је дужан да реализује активности на извршењу задатака из Програмског задатка по фазама и о њима састави релевантне фазне извештаје које доставља на оверу Наручиоцу ради испуњења циљева Програмског задатка. Понуђач ће предложити оквирни временски период за извршење задатака пројекта по фазама:

* Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК)
* Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце
* Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање
* Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства
* Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care)

и

Услуге техничке подршке за Microsoft производе.

Ако понуђач у понуди не достави Термин план, понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

## 3.12 ЦЕНА

Цена се исказује у динарима, без пореза на додату вредност.

У случају да у достављеној понуди није назначено да ли је понуђена цена са или без ПДВ, сматраће се сагласно Закону о јавним набавкама, да је иста без ПДВ

Понуђач може цену исказати у еврима, а иста ће у сврху оцене Понуда бити прерачуната у динаре по средњем курсу Народне банке Србије на дан када је започето отварање Понуда.

Понуђена цена мора бити фиксна.

У Обрасцу “Структура цене“ (Образац 5. из Конкурсне документације) треба исказати структуру цене, док у Обрасцу понуде (Образац 2. из Конкурсне документације) треба исказати укупно понуђену цену.

Понуђена цена мора да покрива и укључује све трошкове које понуђач има у реализацији набавке.

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

## 3.13 СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Понуђач је дужан да достави следећа средства финансијског обезбеђења:

**1) У понуди:**

* ***Банкарска гаранција за озбиљност понуде***

Понуђач доставља оригинал банкарску гаранцију за озбиљност понуде у висини од 5% вредности понуде, без ПДВ. Банкарска гаранција мора бити неопозива, безусловна (без права на приговор) и наплатива на први позив, са трајањем најмање од 60 (словима: шездесет) дана дуже од дана отварања Понуда. Наручилац ће уновчити гаранцију за озбиљност понуде дату уз понуду уколико:

1. понуђач након истека рока за подношење понуда, своју понуду повуче, опозове или измени или
2. понуђач коме је додељен уговор благовремено не потпише или одбије да потпише уговор о јавној набавци или
3. пропусти да достави банкарске гаранције за повраћај авансног плаћања и за добро извршење посла најкасније у року од 5 (пет) дана од дана закључења уговора.

У случају да је пословно седиште банке гаранта у Републици Србији у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност суда у Београду и примена материјалног права Републике Србије. У случају да је пословно седиште банке гаранта изван Републике Србије у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника и процесног и материјалног права Републике Србије.

Поднета банкарска гаранција не може да садржи додатне услове за исплату, краће рокове, мањи износ или промењену месну надлежност за решавање спорова.

Ако понуђач поднесе гаранцију стране банке, та банка мора имати најмање додељен кредитни рејтинг коме одговара ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг). Гаранција ће бити враћена понуђачима одмах по закључењу уговора са изабраним понуђачем.

У случају да понуду даје група понуђача, средство финансијског обезбеђења доставља понуђач из групе понуђача који је одређен у споразуму о заједничком извршењу набавке групе понуђача да даје средство обезбеђења.

Наручилац ће вратити гаранције понуђачима са којима није закључен уговор, одмах по закључењу уговора са изабраним понуђачем, а изабраном понуђачу одмах након што достави банкарске гаранције предвиђене уговором.

Уколико понуђач не достави ову банкарску гаранцију понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

**2) Приликом закључења уговора**

* ***Гаранција за повраћај аванса***

Изабрани понуђач је дужан да Наручиоцу достави неопозиву, безусловну (без права на приговор) и на први позив наплативу банкарску гаранцију за повраћај аванса у износу траженог аванса са ПДВ.

Наведену банкарску гаранцију Понуђач предаје приликом закључења уговора, а најкасније у року од 5 (пет) дана од закључења уговора, што је одложни услов за ступање уговора на правну снагу.

Банкарска гаранција за повраћај аванс мора трајати најмање 15 (петнаест) дана дуже од уговореног рока извршења посла. Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције за повраћај аванса мора да се продужи.

Поднета банкарска гаранција не може да садржи додатне услове за исплату, краће рокове, мањи износ или промењену месну надлежност за решавање спорова.

У случају да је пословно седиште банке гаранта у Републици Србији у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност суда у Београду и примена материјалног права Републике Србије. У случају да је пословно седиште банке гаранта изван Републике Србије у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника и процесног и материјалног права Републике Србије.

У случају да понуду даје група понуђача, средство финансијског обезбеђења доставља понуђач из групе понуђача који је одређен у споразуму о заједничком извршењу набавке групе понуђача да даје средство обезбеђења.

Наручилац не може да исплати ниједан износ по уговору Изабраном понуђачу који је затражио аванс, пре него што прими тражено средство обезбеђења за повраћај авансног плаћања.

Ако Понуђач подноси банкарску гаранцију стране банке, та банка мора имати најмање додељен кредитни рејтинг коме одговара ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

* ***Гаранција за добро извршење посла***

Изабрани понуђач је дужан да Наручиоцу достави неопозиву, безусловну (без права на приговор) и на први позив наплативу банкарску гаранцију за добро извршење посла у износу од 10% вредности уговора, без ПДВ.

Наведену банкарску гаранцију Понуђач предаје приликом закључења уговора, а најкасније у року од 5 (пет) дана од закључења уговора, што је одложни услов за ступање уговора на правну снагу

Банкарска гаранција за добро извршење посла мора трајати најмање 90 (деведесет) дана дуже од уговореног рока извршења посла. Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције за добро извршење посла мора да се продужи.

Поднета банкарска гаранција не може да садржи додатне услове за исплату, краће рокове, мањи износ или промењену месну надлежност за решавање спорова.

Наручилац ће уновчити дату банкарску гаранцију за добро извршење посла у случају да изабрани понуђач, по оцени Наручиоца, не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

У случају да је пословно седиште банке гаранта у Републици Србији у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност суда у Београду и примена материјалног права Републике Србије. У случају да је пословно седиште банке гаранта изван Републике Србије у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника и процесног и материјалног права Републике Србије.

Ако Понуђач подноси банкарску гаранцију стране банке, та банка мора имати најмање додељен кредитни рејтинг коме одговара ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

Кредитни рејтинг додељује рејтинг агенција која се налази на листи подобних агенција за рејтинг коју је у складу с прописима објавила Народна банка Србије или подобна рејтинг агенција која се налази на листи регистрованих и сертификованих рејтинг агенција коју је објавило Европско тело за хартије од вредности и тржишта (*European Securities and Markets Authorities* – ESMA).

Сви трошкови у вези са прибављањем банкарске гаранције падају на терет Понуђача, а и исти могу бити наведени у Обрасцу трошкова припреме понуде.

Сва средстава финансијског обезбеђења могу гласити на члана Групе понуђача (одређеног Споразумом о заједничком извршењу набавке) или Понуђача, али не и на Подизвођача.

У случају да Понуђач не испуни преузете обавезе у предметном поступку јавне набавке, Наручилац је овлашћен да реализује достављена средства обезбеђења од стране понуђача.

## 3.14 ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ И ПОЈАШЊЕЊА

Понуђач може, у писаном облику, тражити додатне информације или појашњења у вези са припремом Понуде, најкасније пет дана пре истека рока за подношење Понуде, на адресу Наручиоца, са назнаком: „ДОДАТНА ПОЈАШЊЕЊА - Јавна набавка број 121/14/ДИКТ“ или електронским путем на е-mail адресу: ivana.djordjevic@eps.rs, радним данима (понедељак – петак) у радно време Наручиоца од 08-16 часова.

Наручилац ће у року од 3 дана по пријему захтева, послати одговор у писаном облику подносиоцу захтева и ту информацију објавити на Порталу јавних набавки и својој интернет страници.

Комуникација у поступку јавне набавке се обавља на начин прописан чланом 20. Закона.

## 3.15 ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА, КОНТРОЛА И ДОЗВОЉЕНЕ ИСПРАВКЕ

Наручилац може, после отварања понуда, писаним путем или електронским путем да захтева од Понуђача додатна објашњења која ће помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, као и да врши контролу (увид) код Понуђача и/или његовог Подизвођача, односно учесника заједничке понуде.

Понуђач је дужан да поступи по захтеву Наручиоца, односно достави тражена објашњења и омогући непосредни увид.

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

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

## 3.16 НЕГАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

Наручилац ће одбити понуду уколико поседује доказ да је понуђач у претходне три године у поступку јавне набавке:

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

Наручилац ће одбити понуду уколико поседује доказ који потврђује да понуђач није испуњавао своје обавезе по раније закљученим уговорима о јавним набавкама који су се односили на исти предмет набавке, за период од претходне три године.

Доказ наведеног може бити:

* правоснажна судска одлука или коначна одлука другог надлежног органа;
* исправа о реализованом средству обезбеђења испуњења обавеза у поступку јавне набавке или испуњења уговорних обавеза;
* исправа о наплаћеној уговорној казни;
* рекламације потрошача, односно корисника, ако нису отклоњене у уговореном року;
* изјава о раскиду уговора због неиспуњења битних елемената уговора дата на начин и под условима предвиђеним законом којим се уређују облигациони односи
* доказ о ангажовању на извршењу уговора о јавној набавци лица која нису означена у понуди као подизвођачи, односно чланови групе понуђача.

Наручилац може одбити понуду ако поседује доказ из става 3. тачка 1) члана 82. Закона, који се односи на поступак који је спровео или уговор који је закључио и други наручилац ако је предмет јавне набавке истоврсан.

Наручилац ће поступити на наведене начине и у случају заједничке понуде групе понуђача уколико утврди да постоје напред наведени докази за једног или више чланова групе понуђача.

На основу донетих закључака у складу са чланом 83. Закона Управа за јавне набавке води списак негативних референци који објављује на Порталу јавних набавки.

Наручилац ће понуду понуђача који је на списку негативних референци одбити као неприхватљиву ако је предмет јавне набавке истоврсан предмету за који је понуђач добио негативну референцу.

Ако предмет јавне набавке није истоврсан предмету за који је понуђач добио негативну референцу, наручилац ће захтевати додатно обезбеђење испуњења уговорних обавеза.

Као додатно обезбеђење, у овом случају, изабрани понуђач је у обавези, у тренутку закључења уговора, да наручиоцу поднесе оригинал, неопозиву, безусловну и на први позив плативу банкарску гаранцију за добро извршење посла, у висини 15% од вредности уговора, без пдв-а, са трајањем најмање 90 дана дуже од дана одређеног за коначно извршење посла.

## 3.17 КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

Одлуку о додели уговора Наручилац ће донети применом критеријума „најнижа понуђена цена“.

 Уколико две или више понуда имају једнаку понуђену цену која је и најнижа, као најповољнија ће бити изабрана понуда понуђача који је понудио укупно краћи рок извршења услуга које су предмет ове набавке.

## 3.18 ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗЛАЗЕ ИЗ ПРОПИСА О ЗАШТИТИ НА РАДУ И ДРУГИХ ПРОПИСА

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 понуђач гарантује да је ималац права интелектуалне својине (Образац 3. из Конкурсне документације).

## 3.19 НАКНАДА ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНАТА

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

## 3.20 РОК ВАЖЕЊА ПОНУДЕ

Понуда мора да важи најмање 60 (шездесет) дана од дана отварања понуда.

У случају да понуђач наведе краћи рок важења понуде, понуда ће бити одбијена, као неприхватљива.

## 3.21 РОК ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА

По пријему одлуке о додели уговора, а по истеку рока за подношење захтева за заштиту права, изабрани Понуђач ће бити позван да приступи закључењу уговора у року од највише 8 дана.

Ако Наручилац не достави потписан уговор Понуђачу у року из става 1. ове тачке, Понуђач није дужан да потпише уговор што се неће сматрати одустајањем од понуде и не може због тога сносити било какве последице, осим ако је поднет благовремен захтев за заштиту права.

Ако Понуђач чија је понуда изабрана као најповољнија не потпише уговор у наведеном року, Наручилац ће одлучити да ли ће уговор о јавној набавци закључити са првим следећим најповољнијим Понуђачем.

Понуђач је дужан да закључи и Уговор о чувању пословне тајне и поверљивих информација у складу са обрасцем датим у овом конкурсној документацији.

Наручилац може и пре истека рока за подношење захтева за заштиту права закључити уговор о јавној набавци у случају испуњености услова из члана 112. став 2. тачка 5. Закона, у ком случају ће изабрани Понуђач ће бити позван да приступи закључењу уговора у року од највише 8 дана.

## 3.22 НАЧИН ОЗНАЧАВАЊА ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА

Подаци које понуђач оправдано означи као поверљиве биће коришћени само у току поступка јавне набавке у складу са Позивом и неће бити доступни ником изван круга лица која су укључена у поступак јавне набавке. Ови подаци неће бити објављени приликом отварања Понуда и у наставку поступка и касније.

Наручилац може да одбије да пружи информацију која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди.

Као поверљива, Понуђач може означити документа која садрже личне податке, а које не садржи ни један јавни регистар, или која на други начин нису доступна, као и пословне податке који су прописима одређени као поверљиви.

Наручилац ће као поверљива третирати она документа која у десном горњем углу великим словима имају исписано „ПОВЕРЉИВО“.

Наручилац не одговара за поверљивост података који нису означени на горе наведени начин.

Ако се као поверљиви означе подаци који не одговарају горе наведеним условима, Наручилац ће позвати понуђача да уклони ознаку поверљивости. Понуђач ће то учинити тако што ће његов представник изнад ознаке поверљивости написати „ОПОЗИВ“, уписати датум, време и потписати се.

Ако понуђач у року који одреди Наручилац не опозове поверљивост докумената, Наручилац ће третирати ову понуду као понуду без поверљивих података.

Наручилац је дужан да доследно поштује законите интересе Понуђача, штитећи њихове техничке и пословне тајне у смислу закона којим се уређује заштита пословне тајне.

Неће се сматрати поверљивим докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из Понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање Понуде.

## 3.23 ТРОШКОВИ ПОНУДЕ

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

Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде тако што попуњава, потписује и оверава печатом Образац трошкова припреме понуде.

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.

## 3.24 ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ

Структуру цене понуђач наводи тако што попуњава, потписује и оверава печатом Образац 5. из Конкурсне документације.

## 3.25 МОДЕЛ УГОВОРА

У складу са датим Моделом уговора (Образац 6. из конкурсне документације) и елементима најповољније понуде биће закључен Уговор о јавној набавци.

Понуђач је у обавези да дати Модел уговора потпише, овери и исти достави у понуди, у супротном понуда ће бити одбијена као неприхватљива

## 3.26 РАЗЛОЗИ ЗА ОДБИЈАЊЕ ПОНУДЕ И ОБУСТАВУ ПОСТУПКА

У поступку јавне набавке Наручилац ће одбити неприхватљиву понуду у складу са чланом 107. Закона.

Наручилац ће донети одлуку о обустави поступка јавне набавке у складу са чланом 109. Закона.

У случају обуставе поступка јавне набавке, Наручилац неће бити одговоран, ни на који начин, за стварну штету, изгубљену добит, или било какву другу штету коју Понуђач може услед тога да претрпи, упркос томе што је Наручилац био упозорен на могућност наступања штете.

## 3.27 ПОДАЦИ О САДРЖИНИ ПОНУДЕ

Садржину понуде, поред Обрасца понуде, чине и сви остали докази о испуњености услова из чл. 75. и 76. Закона о јавним набавкама, предвиђени чл. 77. Закона, који су наведени у Конкурсној документацији, као и сви тражени прилози и изјаве на начин предвиђен следећим ставом ове тачке:

* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Изјава о независној понуди“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Образац понуде“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац изјаве у складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Термин план извршења услуге“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Структура цене“
* потписан и печатом оверен образац „Модел уговора“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Квалификациона структура, функција и време ангажовања чланова тима“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Преглед ангажовања особља“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Радна биографија члана тима“
* попуњен, потписан и печатом оверен образац „Потврда референце“ издат од стране ранијег наручиоца/купца
* попуњен, потписан и печатом оверен „Образац трошкова припреме понуде“
* обрасце, изјаве и доказе одређене тачком 3.7 или 3.8 овог упутства у случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем или заједничку понуду подноси група понуђача;
* средство финансијског обезбеђења озбиљности понуде у складу са тачком 3.13 овог упутства
* докази о испуњености из чл. 75. и 76. Закона у складу са чланом 77. Закона и Одељком 4. конкурсне документације.

## 3.28 ЗАШТИТА ПРАВА ПОНУЂАЧА

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

Захтев за заштиту права подноси се Републичкој комисији, а предаје Наручиоцу, са назнаком „Захтев за заштиту права јн. бр. 121/14/ДИКТ“.

На достављање захтева за заштиту права сходно се примењују одредбе о начину достављања одлуке из члана 108. став 6. до 9. Закона.

Примерак захтева за заштиту права подносилац истовремено доставља Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки, на адресу: 11000 Београд, Немањина 22-26.

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.

После доношења одлуке о додели уговора и одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је десет дана од дана пријема одлуке.

Подносилац захтева за заштиту права дужан је да на рачун буџета Републике Србије (број рачуна: 840-30678845-06, шифра плаћања 153 или 253, позив на број 121-14-ДИКТ, сврха: такса за ЗЗП, ЈП ЕПС јн. бр.121/14/ДИКТ, корисник: буџет Републике Србије) уплати таксу и то:

* уколико се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка јавне набавке, садржина Позива за подношење понуда, односно садржина Конкурсне документације или друге радње Наручиоца предузете пре истека рока за подношење понуда, такса износи 80.000,00 динара, без обзира на то колика је процењена вредност јавне набавке;
* уколико се захтевом за заштиту права оспоравају радње Наручиоца предузете после истека рока за подношење понуда, изузев Одлуке о додели уговора о јавној набавци, висина таксе се одређује према процењеној вредности јавне набавке (*коју понуђачи сазнају у поступку отварања понуда)*, па ако та вредност не прелази 80.000.000,00 динара такса износи 80.000,00 динара, а ако та вредност прелази 80.000.000,00 динара такса износи 0,1% процењене вредности јавне набавке;
* уколико се захтевом за заштиту права оспорава Одлука о додели уговора о јавној набавци, висина таксе се одређује према понуђеној цени понуђача коме је додељен уговор, па ако та цена не прелази 80.000.000,00 динара такса износи **80.000 динара,** а ако та цена прелази 80.000.000,00 динара, такса износи **0,1% понуђене цене** понуђача коме је додељен уговор**.**

Уплата таксе за подношење захтева за заштиту права из иностранства може извршити на девизни рачун Министарства финансија – Управе за трезор

НАЗИВ И АДРЕСА БАНКЕ:

Народна банка Србије (НБС)

11000 Београд, ул. Немањина бр. 17

Србија

SWIFT CODE: NBSRRSBGXXX

НАЗИВ И АДРЕСА ИНСТИТУЦИЈЕ:

Министарство финансија

Управа за трезор

ул. Поп Лукина бр. 7-9

11000 Београд

IBAN: RS 35908500103019323073

НАПОМЕНА: Приликом уплата средстава потребно је навести следеће информације о плаћању – „детаљи плаћања“ (FIELD 70: DETAILS OF PAYMENT): – број у поступку јавне набавке на које се захтев за заштиту права односи и назив наручиоца у поступку јавне набавке.

У прилогу су инструкције за уплате у валутама: EUR и USD.

PAYMENT INSTRUCTIONS

|  |
| --- |
| SWIFT MESSAGE MT103 – EUR |
| FIELD 32A: | VALUE DATE – EUR- AMOUNT |
| FIELD 50K: | ORDERING CUSTOMER |
| FIELD 56A:(INTERMEDIARY) | DEUTDEFFXXXDEUTSCHE BANK AG, F/MTAUNUSANLAGE 12GERMANY |
| FIELD 57A:(ACC. WITH BANK) | /DE20500700100935930800NBSRRSBGXXXNARODNA BANKA SRBIJE (NATIONALBANK OF SERBIA – NBS BEOGRAD,NEMANJINA 17SERBIA |
| FIELD 59:(BENEFICIARY) | /RS35908500103019323073MINISTARSTVO FINANSIJAUPRAVA ZA TREZORPOP LUKINA7-9BEOGRAD |
| FIELD 70: | DETAILS OF PAYMENT |

|  |
| --- |
| SWIFT MESSAGE MT103 – USD |
| FIELD 32A: | VALUE DATE – USD- AMOUNT |
| FIELD 50K: | ORDERING CUSTOMER |
| FIELD 56A:(INTERMEDIARY) | BKTRUS33XXXDEUTSCHE BANK TRUST COMPANIYAMERICAS, NEW YORK60 WALL STREETUNITED STATES |
| FIELD 57A:(ACC. WITH BANK) | NBSRRSBGXXXNARODNA BANKA SRBIJE (NATIONALBANK OF SERBIA – NB BEOGRAD,NEMANJINA 17SERBIA |
| FIELD 59:(BENEFICIARY) | /RS35908500103019323073MINISTARSTVO FINANSIJAUPRAVA ZA TREZORPOP LUKINA7-9BEOGRAD |
| FIELD 70: | DETAILS OF PAYMENT |

О поднетом захтеву за заштиту права Наручилац обавештава све учеснике у поступку јавне набавке, односно објављује обавештење о поднетом захтеву на Порталу јавних набавки, најкасније у року од 2 (два) дана од дана пријема захтева за заштиту права.

# УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 75. И 76. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА

## 4.1 ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Понуђач у поступку јавне набавке мора доказати:

1. да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;
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;
3. да му није изречена мера забране обављања делатности, која је на снази у време објављивања позива за подношење понуда;
4. 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.

## 4.2 ДОДАТНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

1. располаже неопходним финансијским капацитетом:
* да je претходне 3 (три) обрачунске године (2012, 2013. и 2014.) имао пословни приход чија вредност по години износи минимално 70 милиона динара,
* да има позитиван резултат из пословања (пословни резултат), у последње 3 (три) обрачунске године (2012, 2013 и 2014);
* у последњих 6 (шест) месеци пре дана објављивања позива није имао блокаду на својим текућим рачунима
1. располаже довољним техничким капацитетеом:
* да је сертификован од стране *Microsoft корпорације* за пружање техничке подршке за *Microsoft* производе као интегрисане *Microsoft Premier Support* услуге.
1. Располаже неопходним пословним капацитетом:
	* Да је у последње 3 (три) године (2012, 2013, 2014) имао бар једну имплементацију решења намењеног за комуникацију са купцима у електро-енергетском сектору, који омогућава централизовано и ефикасно праћење података о купцима, отварање пословних прилика, припремање понуда, уговарање и надзор ових процеса
2. располаже довољним кадровским капацитетом:
* да има запослена/уговорно ангажована најмање 2 (два) лица на позицији пружања техничке подршке за *Microsoft* производе - Инжењер за техничку подршку (ТАМ - Technical Account Manager)
* да има најмање 3 (три) запослена или уговорно ангажована лица (консултанти као чланови тима) која поседују следеће сертификате:
	+ - * The Open Group: Leading the development of open, vendor-neutral IT standards and certifications; TOGAF ............. 1
			* Certified Information Security Manager ............... 1
			* Certified Information Systems Security Professional .............1
			* ITILv3 Expert in Service Management .............1
			* Certified IT Architect Professional (CITA-P) издат од International Association of Software Architects (IASA) .............1
			* Project Management Professional .............1

Једно лице може поседовати више сертификата.

## 4.3 УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА

Понуђач је дужан да у понуди достави доказе да испуњава обавезне услове услове за учешће у поступку јавне набавке у складу са Законом, и то:

***Правно лице:***

1. извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод из регистра надлежног Привредног суда; за стране понуђаче извод из одговарајућег регистра надлежног органа државе у којој има седиште;
2. извод из казнене евиденције, односно уверење 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 неко од кривичних дела против привреде, кривична дела против заштите животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;

За домаће понуђаче:

* *извод из казнене евиденције основног суда на чијем је подручју седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица;*
* *извод из казнене евиденције Посебног одељења (за организовани криминал) Вишег суда у Београду;*
* *уверење из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова за законског заступника – захтев за издавање овог уверења може се поднети према месту рођења, али и према месту пребивалишта.*

*Ако је више законских заступника за сваког се доставља уверење из казнене евиденц*ије.

За стране понуђаче потврде надлежног органа државе у којој има седиште;

1. потврде Привредног и Прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности, или потврда Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано, да му је као привредном друштву изречена мера забране обављања делатности која је на снази на дан објављивања позива за подношење понуда;

За стране понуђаче потврда надлежног органа државе у којој има седиште;

1. уверење Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверење надлежне локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода;

За стране понуђаче потврда надлежног пореског органа државе у којој има седиште.

Доказ из тачке 2) и 4) не може бити старији од два месеца пре отварања понуда.

Доказ из тачке 3) овог члана мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

***Предузетник:***

1. извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из одговарајућег регистра;
2. извод из казнене евиденције, односно уверење 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 заштите животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре

За домаће понуђаче:

* *уверење из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова – захтев за издавање овог уверења може се поднети према месту рођења, али и према месту пребивалишта.*

За стране понуђаче потврда надлежног органа државе у којој има седиште;

1. потврда Прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности или потврда Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано да му је као привредном субјекту изречена мера забране обављања делатности, која је на снази на дан објављивања позива за подношење понуда; за стране понуђаче потврда надлежног органа државе у којој има седиште;
2. уверење Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода; за стране понуђаче потврда надлежног пореског органа државе у којој има седиште.

Доказ из тачке 2) и 4) не може бити старији од два месеца пре отварања понуда.

Доказ из тачке 3) овог члана мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

***Физичко лице:***

1. извод из казнене евиденције, односно уверење 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

За домаће понуђаче:

* *уверење из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова – захтев за издавање овог уверења може се поднети према месту рођења, али и према месту пребивалишта.*

За стране понуђаче потврда надлежног органа државе у којој има седиште;

1. потврда Прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања одређених послова, која је на снази на дан објављивања позива за подношење понуда; за стране понуђаче потврда надлежног органа државе у којој има седиште;
2. уверење Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода; за стране понуђаче потврда надлежног пореског органа државе у којој има седиште.

Доказ из тачке 1) и 3) не може бити старији од два месеца пре отварања понуда.

Доказ из става 1. тачка 2) мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда.

Понуђач је дужан да у понуди достави доказе да испуњава додатне услове за учешће у поступку јавне набавке у складу са Законом, и то:

1. Доказе неопходног финансијског капацитета:

 домаћи понуђачи:

* + Биланс стања и Биланс успеха за претходне три обрачунске године (2012, 2013. и 2014. годину), са мишљењем овлашћеног ревизора за 2012. и 2013. годину. Ако понуђач није субјект ревизије у складу са Законом о рачуноводству и Законом о ревизији и дужан је да уз билансе достави одговарајући акт –обавештење у смислу законских прописа за сваку од наведених година – Обавештење о разврставању правног лица. Сваки понуђач је дужан да уз билансe за 2014. годину достави доказ да су извештаји предати Агенцији за привредне регистре (*осим у случају да Агенција још једном додатно продужи рок за предају финансијских извештаја у складу са препоруком Министарства финансија, а који у моменту објаве позива за предметну јавну набавку истиче 31.03.2015. године*);

ИЛИ

Извештај о бонитету, образац БОН ЈН за претходне три обрачунске године (2012, 2013. и 2014. годину) издат од стране Агенције за привредне регистре,

И

* Потврда о подацима о ликвидности издата од стране Народне банке Србије – Одсек принудне наплате, за период од претходних 6 (шест) месеци пре дана објављивања позива (20.09.2014. до 20.03.2015. године);

 страни понуђачи:

* + Биланс стања и Биланс успеха за претходне три обрачунске године (2012, 2013. и 2014. годину) са мишљењем овлашћеног ревизора, ако такво мишљење постоји. Ако ревизија извештаја за 2014. годину није извршена до момента подношења понуде, понуђач је дужан да уз биланс за 2014. годину достави Изјаву о наведеном, дату под материјалном и кривичном одговорношћу. Ако понуђач није субјект ревизије у складу са прописима државе у којој има седиште, дужан је да уз билансе достави Изјаву, дату под материјалном и кривичном одговорношћу, да није субјект ревизије за наведене године.
	+ потврда или мишљење или исказ банке или друге специјализоване институције у складу са прописима државе у којој има седиште, о понуђачевој блокади рачуна за период од претходних 6 месеци пре дана објављивања позива (20.09.2014. године – 20.03.2015. године).
1. Доказе довољног техничког капацитета:
* Оверен и потписан сертификат од стране *Microsoft корпорације* којим се потврђује да понуђач може да обезбеди техничку подршку за *Мicrosoft* производе као интегрисане *Microsoft Premier Support* услуге.
1. Доказе неопходног пословног капацитета:
* Попуњен Образац 8 „Потврда референце“, потписан и оверен од стране ранијег наручиоца/купца (компаније из електро-енерегетског сектора).
1. Доказe довољног кадровског капацитета:
* Копије обрасца М1/М2 (копија обрасца М1, која остаје послодавцу након предаје обрасца М1 надлежном органу) или обрасца М–3А или уговор о раду наведених лица запослених код понуђача или уговор о радном ангажовању код понуђача ван радног односа
* За лица радно ангажована код страног понуђача: изјава понуђача (оверена печатом, потписана од овлашћеног лица, под пуном моралном и материјалном одговорношћу) којом се потврђује да су наведена лица (име, презиме) радно ангажовано у компанији понуђача (радно место)
* Попуњен, потписан и оверен образац „Квалификациона структура, функција и време ангажовања чланова тима“
* Попуњен, потписан и оверен образац „Преглед ангажовања особља“
* Попуњени, потписани и оверени Обрасци 7.2 „Радна биографија“ за запослена/ангажована лица на позицији пружања техничке подршке за *Мicrosoft* производе - Инжењер за техничку подршку (ТАМ - Technical Account Manager), праћени Изјавом лица чија је радна биографија и Понуђача да је дата биографија тачна и истинита
* Попуњени, потписани и оверени Обрасци 7.2 „Радна биографија“ за запослена/ангажована лица, праћени Изјавом лица чија је радна биографија и Понуђача да је дата биографија тачна и истинита, са приложеним сертификатима за:
	+ The Open Group: Leading the development of open, vendor-neutral IT standards and certifications; TOGAF
	+ Certified Information Security Manager
	+ Certified Information Systems Security Professional
	+ ITILv3 Expert in Service Management
	+ Certified IT Architect Professional (CITA-P) издат од International Association of Software Architects (IASA)
	+ Project Management Professional.

## 4.4 УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ СВАКИ ПОДИЗВОЂАЧ, ОДНОСНО ЧЛАН ГРУПЕ ПОНУЂАЧА

Сваки Подизвођач мора да испуњава услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, што доказује достављањем доказа наведених у овом одељку. Услове у вези са капацитетима из члана 76. Закона, Понуђач испуњава самостално без обзира на ангажовање Подизвођача.

Сваки Понуђач из Групе понуђача која подноси заједничку понуду мора да испуњава услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, што доказује достављањем доказа наведених у овом одељку. Услове у вези са капацитетима из члана 76. Закона понуђачи из Групе испуњавају заједно, на основу достављених доказа у складу oвим одељком Конкурсне документације.

## 4.5 ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА ИЗ ЧЛАНА 75. СТАВ 2. ЗАКОНА

Наручилац од Понуђача захтева да при састављању својих понуда изричито наведу да су поштовали обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да понуђач гарантује да је ималац права интелектуалне својине.

У вези са овим условом Понуђач у понуди подноси Изјаву - Образац 3. из конкурсне документације.

Ова изјава се подноси, односно исту даје и сваки члан Групе понуђача, односно Подизвођач, у своје име.

## 4.6 НАЧИН ДОСТАВЉАЊА ДОКАЗА

Докази о испуњености услова могу се достављати у неовереним копијама, а наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора, захтевати од Понуђача, чија је понуда на основу Извештаја Комисије за јавну набавку оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.

Ако Понуђач у остављеном, примереном року који не може бити краћи од пет дана, не достави на увид оригинал или оверену копију тражених доказа, Наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

Понуђачи који су регистровани у регистру који води Агенција за привредне регистре не морају да доставе доказ из чл. 75. став. 1. тачка 1) Извод из регистра Агенције за привредне регистре, који је јавно доступан на интернет страници Агенције за привредне регистре.

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.

Понуђач уписан у Регистар понуђача није дужан да приликом подношења понуде, доказује испуњеност обавезних услова. Регистар понуђача је доступан на интернет страници Агенције за привредне регистре.

Уколико је доказ о испуњености услова електронски документ, Понуђач доставља копију електронског документа у писаном облику, у складу са законом којим се уређује електронски документ, осим уколико подноси електронску понуду када се доказ доставља у изворном електронском облику.

Ако Понуђач има седиште у другој држави, Наручилац може да провери да ли су документи којима Понуђач доказује испуњеност тражених услова издати од стране надлежних органа те државе.

Ако се у држави у којој Понуђач има седиште не издају докази из члана 77. став 1. тачка 1) до 4) Закона, Понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.

Ако Понуђач није могао да прибави тражена документа у року за подношење понуде, због тога што она до тренутка подношења понуде нису могла бити издата по прописима државе у којој Понуђач има седиште и уколико уз понуду приложи одговарајући доказ за то, Наручилац ће дозволити Понуђачу да накнадно достави тражена документа у примереном року.

Понуђач је дужан да без одлагања писмено обавести Наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи до доношења одлуке, односно закључења уговора, односно током важења уговора о јавној набавци и да је документује на прописани начин

У случају сумње у истинитост достављених података, Наручилац задржава право провере на основу релевантних доказа. Уколико Наручилац утврди да је Понуђач приказивао неистините податке или да су документа лажна, понуда тог Понуђача ће се сматрати неприхватљивом и биће одбијена.

# ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И СПЕЦИФИКАЦИЈЕ ПРЕДМЕТА ЈАВНЕ НАБАВКЕ

## 5.1 ПРЕДМЕТ ПОЗИВА

**Предмет Позива** је подношење понуда за Сервисне услуге по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима кроз формирање прелазног решења Система за обједињену комуникацију са купцима на комерцијалном снабдевању (СОКК)

## 5.2 ПРОГРАМСКИ ЗАДАТАК

**Увод**

Општи пословни изазови са којима се суочава ЈП „Електропривреда Србије“ (ЕПС) су:

* Дeфинисaњe кoрпoрaтивнe и инвeстициoнe стрaтeгиje
* Либерализација тржишта електричне енергије
* Раздвајање делатности снабдевања и дистрибуције електричне енергије Побољшање ефикасности и продуктивности ЕПС (реорганизација)

Систем за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) представља усклађивање пословних стратегија, организационе структуре и корпоративне културе, информационих система и података о клијентима, тако да циљ свих контаката са клијентима буде посвећен задовољењу њихових потреба уз истовремено стварање пословних прихода и користи за компанију.

Систем за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) треба да испуни следећа очекивања:

* Системско управљање планирањем,
* Информатичка подршка за обједињавање комуникационих канала,
* Услуге по захтеву клијената,
* Алат за повећање ефикасности *call* центара и продаје,
* Сегментирање и боље циљање купаца,
* Програми лојалности купаца,
* Персонализован садржај у комуникацији са купцима,
* Боље управљање маркетиншким кампањама,
* Анализирање потреба и динамике тржишта,
* Интеграција са постојећим системима.

Решење мора да омогући да корисник има квалитетну информацију о купцу. Аутоматизација свих корака у процесу је резултат друге фазе.

1. **Захтеване функционалне карактеристике**

У следећем делу документа биће објашњени функционални захтеви за пројекат увођења Систем за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) који ће се обавити кроз следеће фазе:

* анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК),
* успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце,
* успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање,
* успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства,
* успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care).
	1. **Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК)**

Ова фаза укључује анализу и креирање иницијалног документа пројекта који садржи пословну визију, време трајања пројекта и дефинише опсег неопходних послова за све захтеване функционалне и техничке карактеристике система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК). Планирање наставља процес развијања детаљних функционалних захтева и детаљног пројектног плана за остатак пројекта. Ова фаза треба да обухвати следеће активности:

* Радионица за дефинисање пројекта,
* Дефинисање детаљних пројектних захтева у складу са идејним решењем,
* Сагласност о иницијалном документу пројекта,
* Сагласност о пројектном приступу,
* Потписивање иницијалног документа пројекта,
* Дизајн архитектуре решења,
* Израда Оперативних упутства (Operations guides) за сваки од модула производа који ће се користити,
* Дефинисање потребног хардвера,
* План имплементације,
* Потписивање завршетка фазе планирања.

Резултат и испорука фазе иницијације, дизајна и планирања ће бити :

* Документ: Визија/Обим посла,
* Документ са описом дизајна архитектуре решења свих наредних фаза,
* Главни пројектни план свих наредних фаза,
* Оперативна упутства (Operation guides) за сваки од производа и фаза.
	1. **Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце.**

Кроз ову фазу неопходно је успоставити процесе СОКК система за комерцијалне купце и то за:

* Управљање матичним подацима купаца,
* Управљање матичним подацима мерних места,
* Управљање матичним подацима контакт особа,
* Продаја која се састоји из:
	+ Продајне прилике,
	+ Понуде,
	+ Специфичности уговора,
	+ Специфичности анекса.
* Производи,
* Ценовник,
* Шаблони (template) докумената,
* Надзорни нивои и извештаји.
	+ 1. **Управљање матичним подацима купаца**

СОКК ће бити главно решење за управљање матичним подацима купаца и мора да омогући промену свих наведених, основних података:

* Назив купца,
* Адресе купца (регистровано седиште (главна адреса), за фактуре, за дописе),
* Други контактни подаци (е-маил, телефон, факс и слично),
* МБ (Матични број купца), ПИБ (Порески идентификациони број),
* Разне друге податке као што су тип купца, власник, број запослених, категорија и слично,
* Законски заступник купца и лице овлашћено за заступање
* Контакт особе купца.

Решење мора омогућити 360° поглед на купца:

* Основни подаци,
* Контакт особе,
* Мерна места са статусима,
* Понуде, уговори и анекси са статусима,
* Рекламације,
* Стање дуга,
* Опомене и упозорења, и датуми када је купац примио опомене/упозорења/дописе (број препоручене пошиљке и датум пријема)
* датуми када су подношени захтеви за обуставу, вршене обуставе испоруке, када су активирана средства обезбеђења, слата обавештења о престанку разлога за обуставу,
* Сумарна потрошња у кWh свих мерних места купца,
* Рачуни и уплате – само главни подаци (број рачуна, позив на број, датум издавања рачуна, датум доспевања на наплату, износ рачуна, плаћени износ, датум задњег плаћања, остатак дуга) су синхронизовани из billing система.
	+ 1. **Управљање матичним подацима мерних места**

СОКК ће бити главно решење за управљање матичним подацима мерних места са гледишта продаје и мора да омогући ручно додавање а и промену свих наведених, основних података:

* ЕД број,
* Претплатнички број,
* Адреса,
* Власник, платиша,
* Други подаци као што је потрошња у кWh у последњих 12 (дванаест) месеци
* Статус мерних места купаца за објекте чији би прекид рада довео до непосредне опасности по живот и здравље људи и за објекте од посебног интереса за привреду и живот људи и одбрану земље сагласно члану 37. Уредбе о условима испоруке и снабдевања ел.енергијом („Сл.гласник РС“, бр. 63/2013).
	+ 1. **Управљање матичним подацима контакт особа**

Решење мора омогућивати управљање свим подацима контакт особа:

* Име и презиме,
* Адреса,
* Контактни подаци (телефони, е-маил),
* Правно лице у ком ради,
* Радно место и статус у том правном лицу,
* Активности,
* Понуде/Уговори/Анекси на којима је контакт особа или потписник.
	+ 1. **Продаја**

Процес у продаји подељен је на продају за 2 типа купаца:

* Домаћинства и мања правна лица/предузетници – јавно снабдевање,
* Правна лица/предузетници - за све купце на комерцијалном снабдевању (укључујући јавне набавке и учествовање у е-аукцијама).

Сваки купац може имати више продајних прилика, а и више активних понуда. Процес продаје за једну продајну прилику је:

* Тражење купца,
* Креирање нове продајне прилике,
* Креирање нове понуде, која се веже на продајну прилику,
* Могућност креирања уговора из понуде, који се веже на продајну прилику,
* Могућност креирања анекса из уговора, која се веже на продајну прилику.
	+ - 1. **Продајна прилика**

Продајна прилика се креира за купца на следећи начин:

* Креирање нове продајне прилике са подацима:
	+ Датум почетка,
	+ Датум очекиваног закључивања уговора,
	+ Власник – лице које је креирало продајну прилику.
	+ Купац
	+ Оцена способности измирења обавеза купца,
	+ Статуси и рокови (Нацрт/ Понуда/Уговор/Освојено/Изгубљено),
	+ Вредност прилике (сумарно по свим продуктима на прилици: количина пута цена).

Статуси се морају аутоматски мењати када је то могуће (нпр. кад се креира прва понуда, први уговор). Решење мора омогућити аутоматски надзор верзија понуда/уговора/анекса.

* + - 1. **Понуда**

Нове понуда се повезује на продајну прилику. За сваку понуду важно је:

* Серијски број записа,
* Купац (или група купаца или холдинг),
* Власник – лице које је радило понуду,
* Датум до када важи понуда,
* Време трајања испоруке (период од кад до кад уговор важи),
* Тип понуде/уговора,
* Тип уговорног периода (Од-До или До испуњења вредности),
* Управљање контакт особа и потписника са стране купца и ЕПС Снабдевања,
* Додавање белешке,
* Ручно додавање купчевих мерних места на понуду (обавезно) из листе купчевих мерних места. За сва мерна места на једној понуди важе сви услови из понуде.
* Ручно додавање производа и ручно додавање количине (количине се ручно сумирају за сва мерна места у Excelu).
* У том трену употребљава се:
	+ Три типа производа: виша тарифа, нижа тарифа, јединствена тарифа.
	+ На понуди/уговору/анексу може бити један или више производа.
	+ Један производ важи за цели уговорни период понуде/уговоре/анексе
* Оцена способности измирења обавеза купца.
* Управљање ценом (цена из ценовника, цена из купца, цена за понуду). Цена је за уговорни период, јединствена за сва мерна места на тој понуди/уговору/анексу.
* Управљање попустима:
	+ Продавац може самостално дати попусте само до одређеног нивоа, решење мора омогућавати промену нивоа.
	+ Руководиоци могу дати и веће попусте.
* Износ (вредност) понуде (сумарно по свим производима на понуди: количина пута цена).
* Управљање продајним условима (рок понуде, рок плаћања, камате за закаснела плаћања, заједнички рачун, средства обезбеђења плаћања и слично).
* Управљање средствима обезбеђења плаћања и интеграција са billing-ом, из којег се на захтев преузимају тренутни подаци о дугу и ставља напомена у понуду, о потреби о измирењу дуга, а затим и договор о року и начину отплате дуга.
* Штампање понуде
	+ Додавање шаблоне из листе шаблона.
	+ Понуда би се креирала у Word документу на основу шаблона и штампала или слала купцу у pdf облику на електронску пошту (решење мора омогућити да се на клик корисника креира pdf из шаблона и одмах додаје као прилог на електронску пошту која се шаље контакт особи на понуди).
	+ Код сваког штампања шаље се и попратно писмо, а ручно се бележи заводни број и датум завођења послатог документа (из Писарнице).
	+ Евидентирање датума поврата документа са заводним бројем и датумом повратнице (из Писарнице).
* Управљање статусом понуде
	+ Нацрт.
	+ Послато купцу – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак о датуму слања уговора купцу.
	+ Потврђено од купца (некомплетно) – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак који документи недостају.
	+ Потврђено од купца (комплетно) – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак датума повратнице и која је опција понуде прихваћена.
	+ Уговор (документ се не може више мењати).
	+ Изгубљено (документ се не може више мењати).
	+ Истекло (кад је понуди истекао рок или кад је из ње направљена нова понуда – документ се не може више мењати).
* Из понуде је могуће креирати уговор (копија свих податка понуде) који се затим може изменити. Статус понуде се аутоматски мења у Уговор.
* Из понуде могуће је креирати нову понуду (копија свих података), са тим да се прва понуда аутоматски ставља у статус Истекло.
* Одобравање када купац има дуг:
	+ аутоматски се покреће процес одобравањa,
	+ постоје 2 до 3 нивоа одобравања,
	+ за сваког комерцијалисту дефинисано је ко одобрава – ово се мора управљати са стране ЕПС Снабдевања.
* Одобравање комерцијалних услова:
	+ аутоматски се покреће процес одобравање,
	+ постоје 2 до 3 нивоа одобравања (комерцијалиста → комерцијални директор → директор),
	+ за сваког комерцијалисту дефинисано је ко одобрава – ово се мора управљати са стране ЕПС Снабдевања.
		- 1. **Специфичности уговора**

Уговор се везује на продајну прилику и понуду, ако је креиран из понуде. Уговор има практично исте податке као понуда али постоје и подаци који су специфични за уговор.

Уговор мора да садржи барем једно мерно место.

Уговор може бити са меницом (једном или више њих) и меничним овлашћењем или без. Пожељно је да менично овлашћење буде везано за уговор односно да повлачи број и датум уговора, податке о купцу, број меница и меничних овлашћења и рок важења.

Mора бити oмогућено штампање (на основу шаблонa) и слање образаца за овлашћење са подацима о меницама и меничним овлашћењима.

И за уговор је потребна интеграција са постојећом базом о дугу (billing) из које би се преузимали тренутни подаци о дугу и стављала напомена, у уговору/анексу, о потреби о измирењу дуга.

Једно мерно место може бити само на једном активном уговору. Због тога је потребно пратити статусе мерних места на уговору и датуме, кад су уговори/анекси почели/престали да важе за свако мерно место.

Из уговора могуће је са једним кликом креирати анекс (копија основних података уговора) за једно или више или сва мерна места на том уговору. Решење мора приказати све анексе на једном уговору. Из уговора је исто тако могуће са једним кликом креирати нови уговор (копија основних података уговора) за једно или више или сва мерна места на том уговору.

Решење мора имати могућност продужавање једног уговора за нпр. месец или два.

Статуси уговора су:

* Скица
* Послато купцу – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак датум слања уговора купцу.
* Потврђено од купца (некомплетно) – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак датум повратнице и који документи недостају.
* Потврђено од купца (комплетно) – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак датум повратнице.
* Проверавање мерног места - мења се ручно, кад продавац ручно направи извоз мерних места у CSV фајл и шаље га ручно ОДС-овима на препознавање и обележавање да би они ажурирали њихове базе и припремили за унос читања.
* Потврђена мерна места - мења се ручно. ОДС-ови враћају резултат препознатих мерних места снабдевачу а шаљу се и непрепозната – неупарена мерна места (нпр. погрешан ЕД број). Продавац је одговоран да су на понуди само права мерна места.
* Активирање – продавац је одговоран, да су од купца достављени сви потребни подаци (нпр. бројеви меница као средства обезбеђења плаћања, ако је уговор са меницом). Кад продавац промени статус у активирање, значи да је уговор пуноважан и да се може аутоматски иницирати пренос уговора у billing.
* Активно (потврђено у billing-у) – мења се аутоматски, кад се уговор пренесе у billing и од датума почетка уговорног периода. Од датума почетка уговорног периода у billing-у аутоматски за сва мерна места на том уговору престају да важе претходни уговори.
* Раскинут уговор – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак о датуму и разлогу раскида (да ли је споразумни раскид или једнострани и зашто).
* Изгубљено – мења се ручно, продавац га испуни сам као и податак датум отказивања.
* Неактивно – мења се аутоматски, кад уговор нема више активног мерног места (кад су сва мерна места са тог уговора на новом уговору).

Кад се уговор одштампа и пошаље купцу неки подаци са уговора не могу се више променити. Могу се променити подаци као што су мерна места на уговору (додавање и брисање) и подаци о меницама и меничним овлашћењима. Кад уговор постане пуноважан, а то значи и активиран у billing-у, ништа више се не може мењати. Све промене активних уговора управљају се са анексима.

За сваки уговор могу се ставити и попусти за авансна плаћања (комерцијални услови). Комерцијалиста мора имати могућност и стављања подсетника када мора ручно проверити како је купац плаћао у првих неколико месеца трајања уговора.

Мора да постоји могућност отказивања једног или више мерних места на уговору а то се мора одразити и у billing-у. Продавац може и ручно иницирати пренос у billing.

* + - 1. **Специфичности анекса**

Анекс се веже на продајну прилику и уговор.

Анексом се могу мењати један/више/сви продајни услови из уговора за сва мерна места на том уговору. Анексом се могу додавати нова мерна места на уговор или одузимати мерна места (на пример прелазак мерног места код другог снабдевача). За сваки анекс мора се уписати разлог анексирања. У анексу може бити и ново мерно место. Анекс има исте атрибуте и својства као уговор. Разлика је само у регистарском броју записа. Анекс има комбинацију регистарског броја уговора и број анекса за тај уговор (нпр. 2123/1).

* + 1. **Производи**

У овом моменту производи су типа понуде електричне енергије, али се не искључује, да се у будућности могу продавати и производи других типова енергије као и производи изван енергетске области.

Производи се могу комбиновати у пакете. Пакети се користе углавном у продаји домаћинствима и мањим правним лицима (јавно снабдевање).

За купце на комерцијалном снабдевању користи се у овом моменту само један производ.

* + 1. **Ценовник**

Ценовник се користи различито:

* Домаћинства и мања правна лица/предузетници (јавно снабдевање):
	+ Цена се односи на пакет,
	+ Цена се аутоматски мења на свим уговорима са тим пакетом једном или више пута годишње.
* Комерцијални за купце на комерцијалном снабдевању (правна лица/предузетници) цена се односи на производ (у том тренутку и на уговорни период).
	+ 1. **Шаблони (template) докумената**

Шаблони се користе за:

* састављање понуда, уговора и анекса,
* припремање пропратних писама и меничних овлашћења,
* слање опомена за дуг,
* доказ о достави
* за слање е-поште.

На основу шаблона штампа се или шаље документ/е-пошта са свим потребним подацима из решења који су аутоматски укључени.

Шаблонима се управља у самом решењу. Само корисници са одређеним правима могу бити у могућности да управљају шаблонима.

* + 1. **Надзорни нивои и извештаји**

Потребни су следећи надзорни нивои:

* Корисник у бризи о купцима – пример: листа купаца, листа рекламација на којима ради, листа непреузетих рекламација, листа свих отворених рекламација, листа његових активности.
* Менаџер у бризи о купцима – пример: листа непреузетих рекламација, листа свих активних рекламација који су близу рока завршетка, графикон свих активних рекламација по кориснику, графикон активних активност по кориснику његовог одељења.
* Продавац – пример: листа његових купаца, листа рекламација на којима ради, листа његових активности, листа његових уговора који су пред истеком, *pipeline* његових продајних прилика, листа његових продајних прилика, листа највећих дужника, листа послатих обавештења о дугу у последњих 14 (четрнаест) дана.
* Менаџер продаје – пример: листа свих уговора/анекса који су пред истеком, листа свих активних рекламација који су близу рока завршетка, графикон свих активних рекламација по кориснику, графикон активних прилика по кориснику, *pipeline* продајних прилика његовог одељења, листа највећих дужника.

Потребни су следећи извештаји:

* Понуде
	+ преглед понуда за које не постоји сагласност на понуду,
	+ преглед датих сагласности за који постоји претходни дуг на дан,
	+ преглед доспелих захтева за понудом,
	+ преглед послатих понуда са ценама,
	+ преглед захтева за које нису послате понуде,
	+ преглед понуда којима је истекла опција,
	+ преглед поновљених понуда, итд
* Уговори/Анекси
	+ преглед штампаних, заведених и послатих уговора/анекса,
	+ преглед враћених уговора/анекса без пратеће документације,
	+ преглед некомплетних уговора/анекса са наведеним разлогом некомплетности и датумом,
	+ преглед закључених (комплетираних) уговора/анекса,
	+ преглед уговора/анекса који истичу с временском опцијом
	+ преглед уговора/анекса са средствима обезбеђења (активних уговора и истеклих због враћања средстава обезбеђења)
	+ преглед уговора у којима су активирана средства обезбеђења (менице/гаранције/депозити).
* Дуг
	+ преглед свих дужника,
	+ преглед послатих обавештења о дугу на дан,
	+ преглед послатих упозорења пред обуставу и других обавештења, са доказом о пријему
	+ преглед послатих захтева за обуставу ОДС-у и осталих докумената у процесу управљања дугом.
* Рекламације
	+ преглед свих рекламација,
	+ преглед отворених рекламација,
	+ преглед рекламација пред истеком рока,
	+ преглед рекламација по власнику,

Решење мора омогућити купцима да сами формирају различите извештаје из базе података у решењу (нпр. листа свих купаца, који су тражили обуставу плаћања у задњих 60 дана).

* 1. **Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дуговањима и обавештавањима**

Кроз ову фазу неопходно је успоставити процесе СОКК система за комерцијалне купце и то за:

* бригу о купцима,
* управљање дугом и обавештавањима и
* масовно обавештавање
	+ 1. **Брига о купцима**

Брига о купцима је задужена за решавање свих захтева купаца за домаћинства и мања правна лица (јавно снабдевање). За почетно решавање свих захтева са стране комерцијалних купаца, кроз СОКК, задужен је власник купца.

Захтеви могу долазити кроз следеће канале: е-пошта, пошта, усмено, телефон (бесплатна телефонска линија и др. телефон), портал. Сви захтеви евидентирани су као рекламација са подацима:

* купац
* контактна особа
* датум почетка
* рок завршетка (израчуна се из рока на категоријама)
* веза на једно или више мерних места
* категорије (хијерархија)
* задужени на првом, другом или трећем нивоу
* извор
* опис
* решење
* датум решења
* статус
* обавештење купца о исходу, праћење задовољства корисника

Потребне функционалности:

* Додавање белешки
* Управљање активностима (е-пошта, задатак, позив, састанак)
* Промена статуса
* Затварање и поновно отварање рекламације
* Аутоматски усмеравање рекламације у редове чекања дефинисане на основу категорија
* Преузимање рекламације из редова чекања
* Аутоматски креирање рекламације из е-поште (нпр. адреса prodaja@eps-snabdevanje.rs)
* Употреба outlook клијента и једноставно креирање рекламације из е-поште
* Креирање подређених рекламација
* Аутоматска ескалација кад се рекламација ближи року извршења
* Могућност штампања и слања пропратних дописа
* Аутоматски слање е-поште кад је нови случај креиран
* Употреба шаблона за слање е-поште и штампање документа
* Евиденција рекламација које решава ОДС
* Комуникација са ОДС-ом

Ако је захтев дошао поштом, рекламација ће бити евидентирана у СОКК ручно.

* + 1. **Управљање упозорењима и опоменама**

Опомене и упозорења израђују се у billing-у. У СОКК се преноси само кад су записи креирани, са минималним подацима као што је стање дуга, датум.

На основу података из billing-а (сумарни тренутни дуг) мора постојати могућност да се свима или некима шаље:

* Обавештење о дугу,
* Обавештење о пуштању менице,
* Упозорење пред обуставу (слање захтева за обуставу ОДС, пријем информације од ОДС-а да је захтев испуњен, слање обавештења да су престали разлози за обуставу испоруке ОДС, пријем информације од ОДС-а да је престала обустава. Такође треба предвидети и евидентирање повратнице упозорења са разлозима неуручења и налогом за даљи рад поводом не извршеног уручења упозорења /провера на терену, поновна достава и сл./).

У таквом обавештењу на основу шаблона шаљу се подаци као што је број уговора, дан утврђивања салда, износ дуга, рок извршавања. За свако упозорење морају се пратити доставнице, повратнице, рокови, налози. У налогу за искључење датум искључења се прерачуна аутоматски на основу датума пријема упозорења.

* + 1. **Масовно обавештавање**

Систем мора омогућити слање обавештења само одређеном скупу купаца или контакт особа. Како би систем задовољио потребе Наручиоца систем мора задовољавати следеће карактеристике:

* Управљање одлазним телефонским, електронском поштом, писменим обавештењима,
* Приказ дефинисаних одлазних телефонских обавештавања,
* Сегментација купаца у систему за управљање купцима за обавештавање кроз филтере, без коришћења скриптног језика. Примери:
	+ Купци који су у последњих X дана имали неки захтев (рекламација)
	+ Купци који имају уговоре X дана пре истека
	+ Купци који имају уговоре величине X (нпр. количина МWh на годишњем нивоу, вредност у динарима или еврима и слично)
	+ Купци који имају дуг већи од X (нпр. износ или број неплаћених рачуна)
* Подршка за унос података из спољњих извора (нпр. Excel) као извор пописа клијената за кампању на фази програма.
* Могућност дефинисања поновно искористивих скрипти за разговор и повезивања са понудом.
	1. **Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства**

У овој фази пројекта треба да се омогући употреба решења у другим одељењима као и нове интеграције и употреба нових функционалности као на пример:

* Управљање додатним матичним подацима купаца
* Процес продаје за домаћинства и мања правна лица на комерцијалном снабдевању
* Додатни захтеви за производе
* Стање бројила
	+ 1. **Управљање додатним матичним подацима купаца**

Решење мора омогућити ручни унос, а и проверу и поправку података преко јавних регистара (Народна банка Србије, Агенција за привредне регистре, бонитетна кућа):

* Назив, адреса, МБ, ПИБ
* Бонитет
* Текући рачун
* Статус купца (солвентност, ликвидност, утужен, стечај и слично)

Решење мора исто тако омогућити преглед додатних података у 360° погледу на купца:

* Документи (*iFrame* из Писарнице) – на сваком купцу је *iFrame* са листом последњих 10 докумената везаних за тог купца. На тој истој страни мора постојати могућност претраживања докумената по датуму, типу и слично.
* Преглед рачуна: код сваког рачуна мора постојати и могућност детаљног прегледа рачуна (на клик), тако да се цели рачун прикаже у pdf облику са подацима директно из billing-а.

Исто тако мора да омогући нове групе производа, који нису типа електричне енергије.

* + 1. **Процес продаје за домаћинства и мања правна лица**

За домаћинства се склапају једноставне понуде и уговори. Кад корисник решења изабере пакет за купца, сви продајни услови су већ дефинисани и не могу се више мењати.

У том случају не води се преглед продајних прилика.

* + 1. **Додатни захтеви за производе**

Решење мора омогућити да има један производ различите цене за време трајања понуде/уговора/анекса. Пример: цена је различита за сваку годину уговора.

* + 1. **Стање бројила**

Корисници морају имати могућност уноса потрошње на мерно место са датумом уноса, начином јављања (телефон, е-пошта, лично, портал, пошта) и статусом преноса података у billing. Нови или модификовани податак преноси се у billing одмах.

* 1. **Портал за купце (Self-Care)**

Функционалности портала за купце треба да буде:

* Преглед матичних података купца
* Преглед рачуна и стање свих уплата рачуна
* Преглед опомена
* Преглед свих мерних места
* Унос потрошње на мерном месту
* Управљање рекламацијама
	+ рекламације могу бити различитих типова као што су промена матичних података купца, промена контактних података и контактних особа, жалба на рачун, захтев за информацију…
	+ купац може преко портала попунити рекламацију и пратити стање решавања

Сви подаци, који се приказују на порталу налазе се у СОКК-у.

1. Захтеване техничке карактеристике
	1. Општи захтеви и функционалности

Понуђач мора да образложи како ће да даје подршку иновацијама и унапређењу организационо-технолошких карактеристика система, као и колико је решење отворено за интеграцију са постојећим системима

Понуђач мора да објасни на који начин ће понудити следеће могућности решења:

* Архитектура
	+ постављање решења на on-premise виртуелном Hyper-V окружењу и опис обавезне могућности преласка у рачунарски облак.
	+ решење мора да подржава извођење унутар постојећег виртуелног окружења
	+ систем мора да има могућност хоризонталног проширења, додавањем нових сервера у постојеће кластере.
	+ *front-end* апликативни интерфејси морају да се конфигуришу у моду са расподелом оптерећења.
	+ механизме за постизање високе доступности (High Availability).
	+ систем мора да омогући паралелни рад до 150 корисника.
	+ систем мора да омогући аутоматску и периодичну сигурносну копију као и интеграцију са постојећим решењем за чување сигурносних копија наручиоца (backup).
	+ решење мора да се интегрише са постојећим системом (Active Directory) наручиоца.
	+ решење мора да осигура интеграцију с постојећим Exchange системом за електронску пошту у сврху слања кампања, обавештења, новости и упозорења за купце и кориснике система, као и у сврху примања електронске поште и аутоматског генерисања рекламације.
	+ решење мора да омогући интеграцију са постојећим SharePoint системом у сврху складиштења докумената (понуде, уговори, маркетиншки материјали и слично). Документи морају бити доступни из СОКК интерфејса.
* Максимална параметризација у циљу постизања што веће флексибилности.
* Прилагођавање:
	+ решење мора да обезбеди графички интерфејс за дизајн и промену форми система самостално од стране наручиоца. Понуђач треба да објасни на који начин понуђено решење имплементира ову функционалност.
	+ решење мора да обезбеди графички интерфејс за дизајн, имплементацију и тестирање пословних процеса (*workflow*) самостално од стране наручиоца.
	+ решење мора да омогућит дефинисање обавезних поља за унос самостално од стране наручиоца
	+ систем мора да омогући имплементацију вишеструких форми за поједини објект унутар система, те њихов приказ зависно од сигурносне улоге корисника.
	+ решење мора да омогући креирање и управљање додатним пољима самостално од стране наручиоца. Систем мора да омогући додавање додатних поља, нпр. текст, датум, време, валута и сл.
	+ решење мора да омогући креирање, промену и брисање записа кроз програматски интерфејс путем web сервиса
	+ решење мора да омогући креирање нових извештаја помоћу „wizzard“
* Сигурност
	+ решење мора да омогући управљање улогама и правима корисника.
	+ систем мора да допусти кориснику само оне операције које су одобрене од стране администратора.
	+ систем мора да омогући праћење промена на записима и пољима и да омогући приказ свих верзија купцима који имају одговарајућа сигурносна овлашћења
	+ систем мора да омогући сигурност на нивоу поља унутар записа и приказ тих поља зависно о сигурносним правима корисника
* Систем мора да омогући додавање појединачних или већег броја корисника самостално од стране наручиоца.
* Систем мора да омогући груписање корисника у организационе јединице и тимове
* Извештаји
	+ прављење извештаја у различитим стандардним форматима (минимално xls и pdf)
	+ систем мора да има већ предефинисане извештаје
	+ прављење контролних табли (*Control Panel*) са графичким приказом резултата пословања
* Управљање подацима
	+ решење мора да омогући чување слика и докумената у стандардном формату (bmp, jpg, gif, docx, xls, pdf…) у бази решења.
	+ систем мора да омогући брз увоз података помоћу *wizzarda* из Excel-a. У време увоза решење мора да омогући мапирање података између Excel табела и СОКК базе. Ова функционалност мора да омогућава увоз нових података као и ажурирање постојећих
	+ Решење мора да омогућава детекцију дупликата (не само у време рада са подацима него и у време увоза података)
	1. Клијенти

Решење мора да подржи следеће корисничке клијенте:

* Рад са системом мора у потпуности бити омогућен кроз Microsoft Outlook интерфејс уз синхронизацију контакт особа, задатака, састанака и контаката са централним сервером решења. Треба објаснити на који начин понуђено решење омогућава приступ систему кроз Outlook интерфејс.
* Систем мора да омогући купцима приступ путем wеб интерфејса, при чему решење мора да подржава приказ унутар најмање последње верзије свих важнијих wеб претраживача: Google Chrome, Microsoft Internet explorer, Mozzila Firefox и Apple Safari.
* Систем мора да омогући купцима приступ путем апликације за таблет уређаје за iPad трећа генерација или више, Windows 8, Windows 8.1, Аndroid 4.2.2. или више
* Систем мора да омогући приступ путем мобилних уређаја, независно од произвођача и модела мобилног уређаја
* Систем мора да омогући купцима *offline* начин рада и начин синхронизације података са сервером
	1. Корисници

Решење ће употребљавати корисници дефинисани у табели

| Улога | Одељење | Број корисника |
| --- | --- | --- |
| Агент | Брига о купцима |  |
| Менаџер | Брига о купцима |  |
| Администратор решења | Брига о купцима |  |
| Продавац | Продаја купцима на комерцијалном снабдевању |  |
| Менаџер  | Продаја купцима на комерцијалном снабдевању |  |
| Администратор решења | Продаја купцима на комерцијалном снабдевању |  |
| Дугови | Backoffice |  |
| Маркетинг | Backoffice |  |
| Администратор решења | Backoffice |  |
| Администратор решења | Одељење ИТ |  |

* 1. Сигурност

Решење мора да подржава различите сигурносне улоге, које дефинишу права корисника у решењу:

* Приступ свим подацима (администратор)
* Приступ до само неких ентитета (пример: брига о купцима има приступ само до матичних података комерцијалних купаца, али не и до њихових уговора)
* Приступи до података из неког ентитета на нивоу одељења (пример: приступи до уговора купаца имају сви продавци из одељења продаје комерцијалним купацима)
* Приступи до неких података на уговору (пример: основним попустима на уговору може управљати продавац, а додатним попустима само његов надређени)
* Надређени има приступе до свих података његових запослених
* Решење мора да има могућност додељивања нивоа приступа сваком поједином корисничком имену.
	1. Миграције и интеграције база података

Да би се постигло тражене функционалности решења, потребне се следеће интеграције са следећим системима:

| Функционалан склоп | Начин интеграције / Опис | Састав |
| --- | --- | --- |
| У фазама успостављања процеса СОКК система за комерцијалне купце и успостављања процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање |
| Купац  | Миграција постојећих података из Billing-а Интеграција података.Нови купци се преносе у Billing приликом активирања уговора. Поправке података који утичу на наплату (нпр. адреса) преносе се одмах. | СОКК → Billing |
| Мерно место  | Миграција постојећих података из Billinga у СОККИнтеграција података.Нова мерна места се преносе у Billing приликом активирања уговора. Поправци података који утичу на биллинг преносе се одмах. | СОКК → Billing  |
| Уговори / Анекси  | Миграција и интеграција података.СОКК иницира непосредну синхронизацију података из СОКК у Billing приликом активирања уговора/анекса. Потребан је пренос следећих ентитета.* Купац
* Уговор са свим подацима који су потребни за наплату
* Мерна места на уговору
* Производи и цена за сваки производ за време трајања производа на уговору
 | СОКК → Billing |
| Рачуни и уплате  | Миграција и интеграција података.Подаци се преносе једном дневно, синхронизују се само главни подаци (број рачуна, датум рачуна, датум доспевања на наплату, износ рачуна, плаћени износ, датум задњег плаћања, остатак дуга) | Billing → СОКК |
| Укупан дуг купца | Миграција и интеграција података.Подаци се преносе једном дневно (синхронизује се само сумарни резултат дуга на купца). | Billing → СОКК |
| Тренутни дуг купца | СОКК иницира непосредну синхронизацију података из Billing-а у СОКК (на понуду/уговор/анекс) на захтев корисника приликом креирања понуде/уговора/анекса.  | Billing → СОКК |
| Опомене и обавештења | Интеграција податакаЈедном дневно преносе се записи о опоменама и обавештењима са минималним подацима (датум, вредност дуга). | Billing → СОКК |
| У фазама успостављања процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства и успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care)  |
| МБ | Преко wеб сервиса подиже се упит и подаци се аутоматски преносе у СОКК | Народна банка или Агенција за привредне регистре → СОКК |
| ПИБ | Преко wеб сервиса подиже се упит и подаци се аутоматски преносе у СОКК | Народна банка или Агенција за привредне регистре → СОКК |
| Адреса | Преко wеб сервиса подиже се упит и подаци се аутоматски преносе у СОКК | Народна банка или Агенција за привредне регистре → СОКК |
| Boniteta | Преко web сервиса подиже се упит и подаци се аутоматски преносе у СОКК | Бонитетна кућа → СОКК |
| Поједини рачун  | Директан упит (*query*) на захтев. У СОКК-у је приказ података у *pdf* облику | Billing  |
| Писарница – листа докумената  | Директан упит (*query*) на захтев. У СОКК-у је приказ података (листа документа) преко iFrame | Писарница |
| Писарница – поједини документ | Директан упит (*query*) на захтев. У СОКК-у је приказ података у pdf облику | Писарница |
| Стање бројила  | Пренос података потрошње за мерно место у billing-у.  | СОКК → Billing |

Корисници не могу ручно мењати податке који се уносе у СОКК путем описаних интеграција.

Писарница и Billing (комерцијално снабдевање) су на Oracle 11g бази.

1. Радни ток пројекта

На основу функционалних и техничких захтева понуђач треба за да све фазе које следе после фазе Анализе, дизајна и планирања система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) предвиди, дефинише и опише наведене радне токове.

* 1. Развој

Радни ток развоја почиње са првом итерацијом развоја и кулминира са кључном тачком “функционалност испуњена”.

* Инсталација софтвера и конфигурација предложених решења
* Развој предложених решења
* Креирање тест плана/случајева
* Тестирање окружења на основу тест случајева
* Потписивање завршетка развојне фазе

Резултати и испорука радног тока Развоја треба да буду:

* Пре-продукцијске инсталација предложеног решења
* Тест план
* Тестирање пре-продукцијске инсталације по предложеним тест сценаријама
	1. Финална Имплементација, Документација и Обука

Радни ток имплементације, израде документације и обука укључује имплементацију, тестирање и прихватање решења, као и израду документације и спровођење обуке за имплементирано решење. Овај радни ток обухвата следеће активности:

* Имплементацију продукционог решења
* Накнадна конфигурација, тј. реконфигурација, решења на основу извршених тестова
* Обука корисничког тима који ће даље спровести обуке за све кориснике
* Израда техничке документације и документације за обуку
* Прихватање резултата тестова

Резултати и испорука радног тока Финална Имплементација, Документација и Обуке треба да буду:

* Потпуно функционално решење
* Обука корисничког тима који ће даље спровести обуке за све кориснике
* Техничка документација и документација за обуку
1. Tехничка подршка за Microsoft производе – Premier Support

У циљу повећања ефикасности и аутоматизације дела пословних и информатичких процеса, као и у циљу реализације комплексног и обимног Пројекта увођења система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК), потребно је приступити оптимизованој интеграцији са постојећим информационим системима ЕПС-а.

Поред наведених захтева, нови система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) треба да омогући једноставан рад уз коришћење већ добро познатих информатичких алата и интеграцију са постојећим информатичким окружењем.

Предмет овог дела набавке су услуге професионалне подршке за Microsoft производе - Интегрисане Microsoft Premier Support - услуге подршке.

Понуђач треба да на основу следећих захтева процени и понуди укупну вредност Premier Support услуга.

* 1. Опис захтеване интегрисане Microsoft Premier Support - услуге подршке

Обзиром на комплексно Microsoft окружење присутно у ИТ инфраструктури, Наручилац жели да Microsoft Premier подршком обезбеди висок степен професионалне подршке у оквиру реализације пројекта дефинисања и изградње система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) која подразумева:

* Директан, брз и јединствен приступ инжењерима развоја Microsoft софтвера и изворном коду за постојеће и будуће производе који омогућава:
	+ специјализовани увид у архитектуру постојећих решења која могу помоћи лагани прелаз на постојеће и будуће производе/верзије које још нису пуштене у промет;
	+ брзо и свеобухватно решавање питања подршке производу, откривање проблема и hot-fix питања;
	+ моментални и усредсређени повратни проток технолошких информација између Наручиоца и Microsoft-ових тимова за развој производа чиме се помаже одређивање правца, карактеристика и функционалност будућих производа
* Специјализовану обуку од стране Microsoft-овог персонала из Microsoft-ових тимова за развој производа о томе како да Наручиоц најбоље планира, управља, максимизује и развија продуктивност постојећих и будућих производа Microsoft-a
* Менаџмент подршку код Наручиоца од додељеног Менаџера подршке Понуђача, ТАМ-а (Technical Account Manager), као помоћ да се организује сваки елемент Microsoft Premier Услуге подршке како би били испуњени захтеви пословања Наручиоца.
* Premier Радионице са циљем да:
	+ сведу на минимум утицај проблема везаних за Microsoft производе
	+ помогну у спречавању проблема и
	+ учине систем доступнијим.
* Подршка у Решавању Проблема и помоћ за проблеме са специфичним симптомима са којима се Наручилац сусреће при употреби Microsoft производа.
* Краткорочне савете и инструкције код проблеме и захтеве за консултативном помоћи по питањима дизајна, развоја и примене Microsoft производа.
* Услугу информисања о најновијим сазнањима о Microsoft-овим технологијама да би се унапредила способност за подршку унутар предузећа Наручиоца.
* Редовно ажуриране новости о производима које документују кључну подршку и оперативне информације о Microsoft производима.
* Упозорења за критичне проблеме који могу бити од великог утицаја.
* Wеб алат за пријаву и проверу тренутне ситуације инцидента подршке.
	1. Техничка спецификација Microsoft Premier подршке

Од Понуђача се захтевају следеће услуге:

* Microsoft Premier техничко-технолошке услуге
* Microsoft Premier организационо-информативне услуге
	+ 1. Microsoft Premier техничко-технолошке услуге

Техничко-технолошке услуге могу бити Проактивне и Реактивне.

Општи опис захтеваних Проактивних услуга:

* Краткорочни савети (Advisory Case)
* Одговори на питања (How-to Questions)
* Процене ризика везаних за Microsoft Инфраструктуру и њихово превазилажење (RAP – Risk Assessment Process)
* Провере стања Microsoft Инфраструктуре (Health Check)
* Ревизије подрживости постојеће Microsoft Инфраструктуре (Supportability Review)
* Ревизија планова и пројеката имплементације нових Microsoft Производа, Технологија или Решења (Supportability Consulting)
* Рано тестирање нових Microsoft Производа (TAP – Technology Adoption Program)
* Радионице (Workshops)
* Архитектура система (WSSRA – Windows Server System Reference Architecture)
* Процесно оријентисане активности (ITIL – IT Infrastructure Library, MOF – Microsoft Operations Framework)
* Инфраструктрна оптимизација (IOI – Infrastructure Optimization Inititative)

Општи опис захтеваних Реактивних услуга:

* Решавање инцидената и проблема на Microsoft-овим Производима и Технологијама (Break Fix)
* Доступност Microsoft Техничке Подршке и рад у режиму 24x7 (критична ситуација – CritSit)
* Брза подршка на лицу места (ROSS – Rapid On Site Support)
* Координација рада више добављача ИТ опреме у случају комплексних проблема (Multy Vendor Coordination)
	+ 1. Захтев техничко-технолошких услуга на годишњем нивоу:
			1. Проактивне услуге техничке подршке
* Active Directory
	+ Windows Server 2012 R2: Active Directory Troubleshooting

Hands-On Радионица која омогућава кориснику да стекне знања у анализи проблема у Активном Директоријуму и тако смањи време потребно да се проблеми реше и сервис опорави.

* + Advisory in AD Design/Implementation/Upgrade

Понуђач је дужан да обезбеди помоћ кориснику у дизајну решења, имплементацији или миграцији алата.

* Виртуализација
	+ System Center 2012 Workshop

Радионица за успешно управљање, мониторинг, аутоматизацију и потребна знања како би се виртуалним окружењем управљало на најоптималнији начин.

* + Managing Private cloud
	+ Advisory in Virtualization Design/Implementation/Upgrade

Понуђач је дужан да обезбеди помоћ кориснику у дизајну решења, имплементацији или миграцији Hyper-V

* Exchange server
	+ Exchange Server 2013: Admin, Operation and Troubleshooting

Радионица омогућава упознавање са алатима и техникама које кориснику олакшавају инсталацију, конфигурацију, безбедносну политику и одржавања Exchange Server -а.

* + Advisory in Exchange Server Design/Implementation/Upgrade

Понуђач је дужан да обезбеди помоћ кориснику у дизајну решења, имплементацији или миграцији Exchange Server-a.

* Share Point
	+ SPRAP (SharePoint Risk and Assessment Program)

Понуђач је обавезан да изврши преглед стања и процене ризика ИТ окружења према препорукама Microsoft Premier Support-a. Понуђач је обавезан да а служи за дијагнозу и отклањање потенцијалних проблема на SharePoint серверу. Као резултат овог ангажмана, добијамо детаљан извештај о стању овог сервиса, кораке са детаљним упутствима за корекцију потенцијалних проблема и константно примамо ажурне исправке у складу са најбољим препорукама за конфигурацију и одржавање овог сервиса.

Овај ангажман нам пружа увид у тренутно стање SharePoint сервера и помаже да на најбољи начин поставимо конфигурацију сервиса.

Испоруке ангажмана:

* + - Конференцијски позив са инжењером за дефинисање обима ангажмана
		- Алат за припрему окружења (SPRAP scoping tool)
		- Алат за процену стања SharePoint сервера, прикупљање и обраду података (SPRааS tool)
		- Једногодишња лиценца за SPRааS tool, тако да корисник може сам да користи алат у овом периоду
		- Извештај о стању SharePoint сервиса и његових подешавања, са нивоима приоритета за решавање (Critical, High, Мedium, Lоw, Informational)
		- План за решавање проблема у складу са најбољим препорукама из праксе
		- Техничка и саветодавна помоћ инжењера приликом корекције проблема
	+ Operations Guide za SharePoint

проактивни сервис кроз који инжењер понуђача пре свега треба да анализира постојеће капацитете за одржавање SharePoint сервиса (број и функције расположивих особа, као и алате за мониторинг и одржавање). Након тога се морају прегледати постојеће процедуре и активности за одржавање овог сервиса. Понуђач заједно са наручиоцем креира мапу SharePoint сервиса, како би наручиоц имао детаљан приказ свих компоненти које је потребно одржавати за беспрекоран рад овог сервиса. Потом се дефинише скуп свих основних активности за одржавање, који се проширује активностима које су прилагођене специфичном окружењу наручиоца. Инжењер са одговарајућом особом пролази кроз сваку активност (дневну, недељну, месечну) и допуњава је специфичностима које се односе на окружење наручиоца.

Резултат овог ангажмана, треба да буде детаљна документација за одржавање SharePoint сервиса, подељена по улогама за сваког члана тима који одржава сервис. Документација мора бити детаљна и веома јасна, тако да сваки члан тима (администратор) може у било код тренутку да изврши било коју активност, руководећи се само том документацијом.

* OAWSS – Offline Assessment for Windows Server Security

главни циљ овог проактивног ангажмана је да помогне наручиоцу да избегне безбедносне компромисе на хостовима и на мрежном окружењу, коришћењем подржаних Microsoft оперативних система и сервиса.

OAWSS процеси и алати су дизајнирани за процену једног окружења и једног хоста по роли. Ови хостови могу да послуже као модели за безбедносну анализу која се може реплицирати на све друге хостове у мрежи са истом ролом. Типичан ангажман може да укључује:

* + 1 Domain Controller
	+ 1 File and Print Server
	+ 1 SQL Server
	+ 1 Exchange Server
	+ 1 Web Server
	+ 1 Laptop Computer

Понуђач на крају ангажмана треба да достави финални извештај који наводи све безбедносне пропусте, препоруке како то поправити, референце и прикупљене доказе. Извештај такође укључује и *scorecard* за окружење који тачно приказује где се окружење налази у поређењу са препорукама Microsoftа, у погледу безбедности.

* + - 1. Реактивне услуге техничке подршке за период од годину дана

Понуђач је обавезан да горе наведене техничко-технолошке услуге реализује кроз ангажовање инжењера Microsoft Premier Техничке Подршке, ангажоване у оквиру Global Technical Support Centre, који омогућава директан приступ Microsoft-овим глобалним ресурсима, ескалационим инжењерима специјалистима за одређене Microsoft-ове Производе, Технологије и решења. У складу са потребама Наручилац има право да промени списак проактивних услуга, да дода нову, избаци неку од постојећих и да промени обим услуга

Понуђач је обавезан да обезбеди доступност ових ресурса путем телефона, е-mail-а и других технологија које омогућавају удаљени приступ.

За горе наведене техничко-технолошке активности, које није могуће реализовати удаљеним приступом, већ физичким присуством у просторијама Наручиоца, Понуђач је обавезан да ангажује Premier инжењера за подршку, који ће активности обавити у просторијама Наручиоца.

Понуђач је обавезан да обезбеди једну или више особа које би биле примарне контакт особе на страни Понуђача (у даљем тексту ТАМ – Услужни Ресурс Понуђача) приликом реализације горе наведених услуга.

Овлашћени представник Наручиоца ће, у директном контакту са ТАМ-овима, прослеђивати захтеве за одређеном техничко-технолошком услугом, усменим или писменим путем.

Понуђач је обавезан да захтеване техничко-технолошке услуге, које спадају у Реактивне услуге, реализује у зависности од приоритета, на начин каји је дефинисан следећом табелом:

| Ниво озбиљности проблема  | Ситуација код Наручиоца | Очекивана реакција Понуђача |
| --- | --- | --- |
| 1Највиши приоритет | Катастрофалан утицај на посао: Наручилац је претрпео потпун губитак језгра пословног процеса (критично стање) и реално не може да настави са радом.Потребна је хитна реакција | Прва реакција у року од 1 сата или бржеКонстантан рад на решавању проблема по принципу 24x7.Ескалација ка Производним тимовима унутар Microsoft-а. |
| АВисок приоритет | Критичан утицај на посао: Клијентов посао је претрпео знатан губитак или деградацију Потребна је реакција у року од 1 сата. | Прва реакција у року од 1 сата или брже.Константан рад на решавању проблема по принципу 24x7. |
| БСредњи приоритет  | Умерени утицај на посао: Посао Наручиоца је претрпео умерени губитак или деградацију, али може реално наставити да ради нормално.Потребна је реакција у року од 2 Радна сата1 | Прва реакција у року од 2 сата или бржеРад само током радних сати1 |
| ЦНизак приоритет  | Минимални утицај на посао: Посао Наручиоца суштински функционише са незнатним или никаквим поремећајима.Потребна је реакција у року од 4 радна сата1  | Прва реакција у року од 4 сата или бржеРад само током радних сати1 |

1 Радни сати се рачунају од 08:00 до 16:00, од понедељка до петка и не обухватају празнике.

2 Ако Наручилац није у могућности да обезбеди одговарајуће ресурсе или одговоре који су потребни за наставак рада на решавању проблема, Понуђач може да спусти ниво озбиљности проблема.

Након реализације реактивних услуга, Услужни ресурс понуђача – ТАМ је обавезан да поднесе извештај о ангажовању приликом реализације конкретне Реактивне услуге.

* + - 1. Microsoft Premier организационо-информативне услуге

Понуђач је обавезан да, током пружања услуга Premier подршке, обезбеди и следеће услуге као редовне активности:

* Профилисање Клијента и Планирање активности (Profiling & Planning)
* Извештавање (Reporting)
* Управљање ескалацијама (Escalation Management)
* Приступ заштићеној Wеб страници (non-public Web Site) која садржи најактуелније информације у вези Microsoft Premier Техничке Подршке (Microsoft Premier OnLine)
* Проактивно достављање најновијих информација и трансфер знања у вези са Microsoft-овим Производима, Технологијама и Решењима
* Новости (News Letters)
* Управљање критичним проблемима (Critical Problem Alerts)
* Предавања и презентације путем Интернета (Technical Support Webcasts)
* Рана упозорења (Early Warnings)
* Ажурирање и одржавање система (Patch Management, SP – Serivce Pack)
* Расположивост Microsoft-ове базе знања (Knowledge Base) и интелектуалне својине (IP – Intelecutal Property)

Понуђач је обавезан да захтеване организационо-информативне услуге редовно испоручује током трајања уговора. Наведене услуге су део редовног ангажовања примарне контакт особе на страни Понуђача односно ТАМ-а.

# ОБРАСЦИ

***ОБРАЗАЦ 1.***

У складу са чланом 26. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС“ бр. 124/12 и 14/15) дајемо следећу изјаву

# ИЗЈАВА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

у својству \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*уписати: понуђача, носиоца посла/члана групе понуђача*)

И З Ј А В Љ У Ј Е М О

под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*пун назив и седиште*)

(заједничку) понуду у отвореном поступку јавне набавке број 121/14/ДИКТ, Наручиоца – Јавно предузеће „Електропривреда Србије“, подносим/о независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

***ОБРАЗАЦ 2.***

# ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Назив понуђача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адреса понуђача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Број дел. протокола понуђача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Датум: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ године

Место: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(у случају заједничке понуде уносе се подаци за носиоца посла)

На основу позива за подношење понуда у отвореном поступку јавне набавке сервисних услуга по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима, објављеног дана \_\_\_\_\_\_.2015. године на Порталу јавних набавки, подносимо

**П О Н У Д У**

У складу са траженим захтевима и условима утврђеним Позивом и Конкурсном документацијом, испуњавамо све услове за извршење јавне набавке услуга.

|  |  |
| --- | --- |
| **БРОЈ ЈАВНЕ НАБАВКЕ** | 121/14/ДИКТ |

|  |  |
| --- | --- |
| **НАЗИВ И СЕДИШТЕ** **ПОНУЂАЧА** **МАТИЧНИ БР. ПОНУЂАЧА** |  |
| **ДЕЛАТНОСТ ПОНУЂАЧА** (шифра) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИМЕ И ПРЕЗИМЕ ОДГОВОРНОГ ЛИЦА (ПОТПИСНИК УГОВОРА)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ**(заокружити) | * самостално
* заједничка понуда
* са подизвођачем
 |
| **ЛИДЕР - НОСИЛАЦ ПОСЛА** |  |
| **НАЗИВ, СЕДИШТЕ, МАТИЧНИ БРОЈ И ПИБ ОСТАЛИХ ЧЛАНОВА ГРУПЕ ПОНУЂАЧА ИЛИ ПОДИЗВОЂАЧА** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИМЕ И ПРЕЗИМЕ ЛИЦА ЗА КОНТАКТ** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **БРОЈ ТЕЛЕФОНА** |  |
| **БРОЈ ТЕЛЕФАКСА** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **E-MAIL** |  |
| **ПИБ** |  |
| **ТЕКУЋИ РАЧУН ПОНУЂАЧА****И НАЗИВ БАНКЕ** |  |

**Подаци о осталим члановима групе понуђача или подизвођачима**

|  |  |
| --- | --- |
| **НАЗИВ** |  |
| **СЕДИШТЕ** |  |
| **МАТИЧНИ БРОЈ** |  |
| **ПИБ** |  |
| **ИМЕ ОСОБЕ ЗА КОНТАКТ** |  |

**Напомена:** *Табелу “****Подаци о осталим члановима групе понуђача или подизвођачима****“ попуњавају само они понуђачи који подносе заједничку понуду или понуду са подизвођачима, а ако има већи број осталих чланова групе понуђача или подизвођача табела се у случају потребе може проширити*

**УКУПНА ЦЕНА УСЛУГЕ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (словима: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) исказана без ПДВ.**

**УСЛОВИ И НАЧИН ПЛАЋАЊА:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(навести услове и начин плаћања)*

**РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(навести рок извршења)*

**РОК ВАЖЕЊА ПОНУДЕ:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(понуда мора да важи најмање 60 дана од дана отварања понуда)*

**Подаци о проценту укупне вредности набавке који ће бити поверен подизвођачу, као и део предмета набавке који ће бити извршен преко подизвођача**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место и датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

***ОБРАЗАЦ 3.***

У складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС“ бр. 124/12 и 14/15) дајемо следећу изјаву

# ИЗЈАВА

У својству \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*уписати: понуђача, члана групе понуђача, подизвођача*)

И З Ј А В Љ У Ј Е М О

под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*пун назив и седиште*)

поштује све обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и гарантује да је ималац права интелектуалне својине.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач/подизвођач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

***ОБРАЗАЦ 4.***

# ТЕРМИН ПЛАН ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Активност**1 | **Месеци** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| 1 | Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | .... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | .... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Техничка подршка за Мicrosoft производе  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1 назначити све главне активности које су утврђене у оквиру Програмског задатка, укључујући извештавање и остале активности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | **Понуђач:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

***ОБРАЗАЦ 5.***

# СТРУКТУРА ЦЕНЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Р.бр.** | **Врста услуге** | **Цена** **без ПДВ** | **Цена са ПДВ** |
| 1 | Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК)  |  |  |
| 2 | Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце |  |  |
| 3 | Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање |  |  |
| 4 | Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства |  |  |
| 5 | Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care)  |  |  |
| 6 | Услуге техничке подршке за Microsoft производе  |  |  |
| Укупна цена без ПДВ: |  |
| ПДВ укупно: |  |
| Укупна цена са ПДВ: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

***Упутство****:*

Дата структура цене доказује да цена покрива све трошкове које ће Понуђач имати у реализацији набавке.

***ОБРАЗАЦ 6.***

# МОДЕЛ УГОВОРА

*У складу са датим Моделом уговора и елементима најповољније понуде биће закључен Уговор о јавној набавци. Понуђач дати Модел уговора потписује, оверава и доставља у понуди.*

**УГОВОРНЕ СТРАНЕ:**

1. Јавно предузеће „Електропривреда Србије“ из Београда, Улица царице Милице бр. 2, Матични број 20053658, ПИБ 103920327, Текући рачун 160-700-13 Banka Intesа ад Београд, које заступа законски заступник Александар Обрадовић, директор (у даљем тексту:Наручилац)

и

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, бр.\_\_\_\_, матични број: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ПИБ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кога заступа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (као лидер у име и за рачун групе понуђача*, [напомена: биће наведено у тексту Уговора у случају заједничке понуде]* (у даљем тексту: Пружалац услуге)

(у даљем тексту заједно: Уговорне стране)

закључиле су у Београду, дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. године следећи:

**У Г О В О Р**

имајући у виду:

* да је Наручилац спровео, отворени поступак јавне набавке услуга „Сервисне услуге по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима“, сагласно члану 32. Закона о јавним набавкама, ЈН број 121/14/ДИКТ;
* да је Позив за подношење понуда у вези предметне јавне набавке објављен на Порталу јавних набавки дана \_\_\_\_\_\_\_\_. године, као и на Порталу службених гласила Републике Србије и база прописа и интернет страници Наручиоца;
* да Понуда Пружаоца услуге у отвореном поступку, која је заведена у ЈП ЕПС под бројем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године у потпуности одговара захтеву Наручиоца из Позива и Конкурсне документације;
* да је Наручилац, на основу Понуде Пружаоца услуге и Одлуке о додели уговора, изабрао Пружаоца услуге за реализацију предметних услуга.

Члан 1.

Предмет уговора

Пружалац услуге се обавезује да за потребе Наручиоца изврши сервисне услуге по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима (у даљем тексту: уговорене услуге) у свему у складу са Конкурсном документацијом датом у Прилогу 2, Термин планом извршења услуге датим у Прилогу 3 и Понудом Пружаоца услуге датом у Прилогу 1, који чине саставни део овог уговора, а Наручилац се обавезује да плати уговорену вредност за извршене услуге Пружаоцу услуге.

Члан 2.

Вредност уговора

Укупна вредност уговорених услуга из члана 1. овог уговора износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (словима:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), без ПДВ-а. *[напомена: навести износ и валуту из понуде]*

На вредност из става 1. овог члана обрачунава се припадајући износ пореза у складу са релевантном законском регулативом.

У уговорену вредност су урачунати сви трошкови везани за реализацију уговорених услуга.

Уговорена вредност је фиксна тј. не може се мењати за све време извршења предметне услуге.

Уговорена вредност услуга по фазама износи: *[напомена: навести износ и валуту из понуде]*

* Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК) износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, без ПДВ-а
* Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, без ПДВ-а
* Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, без ПДВ-а
* Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_, без ПДВ-а
* Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care) износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, без ПДВ-а

Уговорена вредност услуга техничке подршке за Microsoft производe износи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, без ПДВ-а.

Члан 3.

**Меродавно право**

Овај уговор и његови прилози 1. до 7. су сачињени на српском језику.

На овај уговор примењују се закони Републике Србије. У случају спора меродавно право је право Републике Србије

Члан 4.

Контакт подаци и овлашћене особе

Адресе Уговорних страна су следеће:

Наручилац:  **Јавно предузеће „Електропривреда Србије“**

Адреса: Улица царице Милице 2

 11000 Београд

Пружалац услуге: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[напомена: у случају заједничке понуде наводе се лидер и чланови]*

Подизвођач: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *[напомена: наводи се у случају понуде са подизвођачем]*

Овлашћени представници за праћење реализације услуга из члана 1. овог уговора су:

* за Наручиоца: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* за Пружаоца услуге: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уговорне стране обавезују се да сву кореспонденцију врше преко Секретара пројекта, у супротном сматраће се да је кореспонденција неважећа.

Члан 5.

Начин и услови фактурисања и плаћања

Динамика обрачуна и исплате услуга из члана 1. овог уговора, ћe сe вршити под следећим условима:

* Уговорена вредност услуга техничке подршке за Microsoft производe из члана 2. став 6. овог уговора са припадајућим ПДВ-ом, авансно по закључењу уговора,
* Уговорену вредност услуга из члана 2. став 5. са припадајућим ПДВ-ом, по извршењу сваке појединачнe фазe услугe:
* Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК)
* Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце
* Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање
* Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства
* Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care).

Пружалац услуге се обавезује да достави Наручиоцу фазне извештаје и припадајуће фактуре.

Пружалац услуге се обавезује да, достави Наручиоцу фазни извештај о извршеној услузи, за сваку од фаза из члана 8. овог уговора, а који обавезно садржи преглед активности извршених у фази пројекта оквирни преглед преосталих активности до краја извршења Уговора датих у Прилогу 2. овог уговора.

Наручилац има право да у року од три дана, након пријема фазног извештаја, достави примедбе у писаном облику на исти, или достављени извештај прихвати и одобри у писаном облику.

Фазни извештај о пруженим услугама оверавају овлашћена лица Наручиоца и Пружаоца услуге, чиме потврђују да су наведене услуге извршене.

Пружалац услуге се обавезује да достави Наручиоцу, фактуру за извршене услуге, у три примерка, у року од три дана од дана прихватања и одобрења фазног извештаја о извршеној услузи.

Фактура се неће сматрати достављеном Наручиоцу и неће обавезивати Наручиоца на плаћање, ако је Пружалац услуге извршио доставу фактуре пре одобравања фазног извештаја о извршеним услугама.

Наручилац се обавезује да Пружаоцу услуга плати извршене услуге динарски/девизном дознаком. *[напомена: коначан текст овог члана у Уговору зависи од тога да ли је Пружалац услуге домаћи или страни, као и од начина на који је уређено плаћање Споразумом о заједничком извршењу услуга у случају подношења понуде од стране групе понуђача]*

**Члан 6.**

Наручилац се обавезује да Пружаоцу услуга плати услуге техничке подршке за Microsoft производе, динарски/девизном дознаком, [*напомена: коначан текст у Уговору зависи од тога да ли је Пружалац услуге домаћи или страни, од статуса чланова групе понуђача, као и од начина на који је уређено плаћање Споразумом о заједничком извршењу услуга]* у законском року до 45 дана од дана пријема исправне фактуре за наведене услуге и након достављања банкарске гаранције за добро извршење посла из члана 14. овог уговора и банкарске гаранције за повраћај авансног плаћања из члана 15. овог уговора.

Наручилац се обавезује да Пружаоцу услуга плати извршене услуге по фазама динарски/девизном дознаком, [*напомена: коначан текст у Уговору зависи од тога да ли је Пружалац услуге домаћи или страни, од статуса чланова групе понуђача, као и од начина на који је уређено плаћање Споразумом о заједничком извршењу услуга]* у законском року до 45 дана од дана пријема исправне фактуре за прихваћени и оверени фазни извештај.

Плаћање уговорене вредности, односно извршених услуга за цену изражену у еврима домаћем Пружаоцу услуге (као и домаћем члану групе понуђача, *[напомена: осим ако је Споразумом о заједничком извршењу услуга одређено да се плаћање врши преко Лидера])* вршиће се у динарима по средњем курсу евра Народне банке Србије на дан фактурисања *[напомена: коначан текст у Уговору зависи од тога да ли је Пружалац услуге домаћи или страни, од статуса чланова групе понуђача, као и од начина на који је уређено плаћање Споразумом о заједничком извршењу услуга]*

**Члан 7.**

Наручилац се обавезује да Пружаоцу услуге врши исплату цене уговорених услуга у складу са извршеним активностима из Прилога 2. и Прилога 3. овог уговора, у року утврђеном у члану 6. овог уговора.

Све исплате по основу овог уговора биће извршене на рачун:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[напомена: коначан текст овог члана у Уговору зависи од тога да ли је Пружалац услуге домаћи ии стани, као и од начина на који је уређено плаћање Споразумом о заједничком извршењу услуге у случају подношења понуде од стране групе понуђача]*

**Члан 8.**

Обавезе Пружаоца услуга и рок извршења

Пружалац ће уговорене услуге извршавати према следећим фазама извршења:

* Анализа, дизајн и планирање система за обједињену комуникацију са купцима (СОКК
* Успостављање процеса СОКК система за комерцијалне купце,
* Успостављање процеса СОКК система за бригу о купцима, управљање дугом и обавештавањима и масовно обавештавање,
* Успостављање процеса СОКК система за управљање додатним матичним подацима купаца, процес продаје за домаћинства,
* Успостављање процеса СОКК система за Портал за купце (Self Care)

и

* Услуге техничке подршке за Microsoft производе.

Опис и врста активности у извршавању услуга по фазама из става 1. овог члана детаљно су специфицирани у прилозима овог уговора.

Члан 9.

Рок за извршење уговорених услуга износи \_\_\_ узастопних календарских месеци почев од дана закључења Уговора. У наведени рок укључен је период постпродукционе подршке од 3 месеца након коначног пријема услуге. Динамика и рокови реализације активности утврђених за поједине активности Прилога 2. дефинисани су Прилогом 3. овог уговора.

Приликом пружања услуга Пружалац услуга треба да:

* врши услуге професионално и у складу са условима и модалитетима из овог Уговора;
* ангажује особље које поседује стручно знање о одређеној услузи која се обавља;
* изврши све уговорне обавезе;
* обезбеди да сво његово особље Пружаоца услуга поштује разумне захтеве Наручиоца у погледу приступа опреми и безбедоносне политике приликом пружања услуга у просторијама Наручиоца.

Пружалац услуге ће започети са реализацијом активности у вези са пружањем уговорених услуга најкасније 10 дана од дана закључења овог уговора, у супротном, овај уговор ће се сматрати раскинутим кривицом Пружаоца услуга.

Члан 10.

Пружалац услуге је дужан да одреди извршиоце које ће пружати уговорене услуге. Списак извршилаца у којем су наведене квалификације извршилаца и прецизно дефинисане активности које обављају у извршавању уговорених услуга, на који сагласност даје Наручилац садржан је у Прилогу 4. овог уговора.

Уколико се током извршења уговорених услуга, појави потреба за заменом једног или више извршилаца, Пружалац услуге је дужан да истог/е замени другим извршиоцима са најмање истим стручним квалитетима и квалификацијама, уз претходно писано одобрење Наручиоца.

Било какве измене списка извршилаца из става 1. овог члана, као и било које друге промене у вези са извршиоцима уговорених услуга, претходно морају бити одобрене од стране Наручиоца у писаној форми.

Наручилац задржава право да затражи од Пружаоца услуге да замени било којег извршиоца услуга, који не испуњава услове и/или не извршава савесно активности које су му поверене, као и из било ког другог разлога~~,~~ а без посебног образложења, а што је Пружалац услуге дужан да учини у примереном року, у супротном овај уговор ће се сматрати раскинутим кривицом Пружаоца услуге.

Ако Пружалац услуге мора да повуче или замени било ког извршиоца услуга за време трајања овог уговора, све трошкове који настану таквом заменом сноси Пружалац услуге.

Писано одобрење Наручиоца, за замену извршиоца, из става 2. овог члана је саставни део Прилога 4. овог уговора, па Уговорне стране неће закључивати посебан анекс овог уговора ради промене појединачних извршилаца.

Члан 11.

Пружалац услуге и извршиоци који су ангажовани на извршавању активности које су предмет овог уговора, дужни су да чувају поверљивост свих података и информација садржаних у документацији, извештајима, техничким подацима и обавештењима, до којих дођу у вези са реализацијом уговорених услуга из Прилога 2. овог уговора и да их користе искључиво за обављање тих услуга, а у складу са Уговором о чувању пословне тајне и поверљивих информација.

Информације, подаци и документација које је Наручилац доставио Пружаоцу услуге у извршавању предмета овог уговора, Пружалац услуге не може стављати на располагање трећим лицима, без претходне писане сагласности Наручиоца. Исто правило ће се примењивати и у супротном смеру, када Пружалац услуга доставља Наручиоцу информације, податке и документацију у истом том контексту.

Члан 12.

Пружалац услуге је дужан да у свим стручним стварима пружи уговорене услуге Наручиоцу у складу са својим целокупним знањем и искуством које поседује и обезбеди сва обавештења Наручиоцу о унапређењима и побољшањима, иновацијама и техничким достигнућима, која се односе на предмет овог уговора.

Пружалац услуге је дужан да употреби сво стручно, техничко и технолошко знање и искуство које поседује, као и разуман труд и марљивост у испуњавању својих задатака по овом уговору.

Пружалац услуге је дужан да пружи уговорене услуге у складу са најбољом стручном праксом и важећим научним и опште прихваћеним стандардима за ову врсту послова, уз поштовање законских прописа (закона, стандарда и техничких норматива) који се односе на ову врсту услуга у Републици Србији.

Члан 13.

Наручилац је дужан да Пружаоцу услуге током целокупног периода реализације предмета овог уговора, учини доступним све релевантне податке, документацију и информације којима располаже, а које су у вези са извршењем овог уговора.

У функцији пружања овим уговорених услуга може да се јави потреба, да Пружалац услуге треба да омогући Наручиоцу да исти употребљава – али искључиво за интерне пословне потребе Наручиоца – такође и неки од тзв. „*fix*-ева“, „ранијих радова“ или „развијених радова“, а који су иначе заштићени *„I.P.“* правима (интелектуалне својине) Пружаоца услуге. У таквим ситуацијама Пружалац услуге даје Наручиоцу за употребу истих само не-искључиве лиценце, док уједно задржава себи сва остала права над њима.

Пружaлaц услугe,кojи кoристи интeлeктуaлну свojину трeћих лицa (бeз oбзирa o кaквoj врсти интeлeктуaлнe свojинe je рeч), гaрaнтуje Нaручиoцу дa je нoсилaц прaвa или дa имa зaкoнитo прaвo нa кoришћeњe и/или упoтрeбу тaквe интeлeктуaлнe свojинe.

Накнаду за коришћење патената, као и евентуалну одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица, у целости сноси Пружалац услуге.

**Члан 14.**

Средства обезбеђења

Пружалац услуге се обавезује да у тренутку закључења Уговора, а најкасније у року од пет дана од дана закључења Уговора, као одложни услов из члана 74. став 2. Закона о облигационим односима, достави Наручиоцу неопозиву и безусловну и на први позив наплативу банкарску гаранцију за добро извршење посла.

Банкарску гаранцију ће издати банка прихватљива за Наручиоца на износ од 10% вредности уговора из члана 2. став 1. овог уговора.

Банкараска гаранција за добро извршење посла треба да важи најмање 90 (деведесет) дана дуже од истека уговореног рока за пружање услуга из члана 9. овог уговора.

Наручилац може поднети гаранцију на наплату, у било ком од случајева неизвршења и/или неблаговременог извршења и/или делимичног неизвршења и/или неквалитетног извршења било које од уговорених обавеза Пружаоца услуге.

Ако се за време трајања Уговора промене рокови за извршење уговорених услуга у складу са чланом 18. овог уговора, важност банкарске гаранције мора се продужити.

Трошкове банкарске гаранције сноси Пружалац услуге.

Ако Пружалац услуге подноси банкарску гаранцију стране банке, та банка мора имати најмање додељен кредитни рејтинг коме одговара ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

**Члан 15.**

Пружалац услуге се обавезује да у тренутку закључења Уговора, а најкасније у року од пет дана од дана закључења Уговора, као одложни услов из члана 74. став 2. Закона о облигационим односима, обезбеди и достави Наручиоцу неопозиву и безусловну и на први позив наплативу банкарску гаранцију за повраћај аванса.

Банкарску гаранцију ће издати банка прихватљива за Наручиоца на износ траженог аванса са ПДВ-ом.

Банкарска гаранција за повраћај аванса треба да важи најмање 15 дана дуже од истека уговореног рока за пружање услуга из члана 9. овог уговора.

Наручилац може поднети гаранцију на наплату, у било ком од случајева неизвршења и/или неблаговременог извршења и/или делимичног неизвршења и/или неквалитетног извршења услуге техничке подршке за Microsoft производе од стране Пружаоца услуге.

Ако се за време трајања Уговора промене рокови за извршење уговорених услуга у складу са чланом 18. овог уговора, важност банкарске гаранције мора се продужити.

Трошкове банкарске гаранције сноси Пружалац услуге.

Ако Пружалац услуге подноси банкарску гаранцију стране банке, та банка мора имати најмање додељен кредитни рејтинг коме одговара ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

Члан 16.

Накнада штете

Пружалац услуга је одговоран Наручиоцу за материјалне и нематеријалне недостатке испуњења обавеза преузетих овим уговором.

Пружалац услуга је у складу са законом одговоран за штету коју је претрпео Наручилац неиспуњењем, делимичним испуњењем или задоцњењем у испуњењу обавеза преузетих овим уговором.

Уколико Наручилац претрпи штету због чињења или нечињења Пружаоца услуге и уколико се уговорне стране сагласе око основа и висине претрпљене штете, пружалац услуге је сагласан да Наручиоцу исту накнади, тако што Наручилац има право на наплату накнаде штете без посебног обавештења Пружаоца услуга уз издавање одговарајућег обрачуна са роком плаћања од 15 дана од датума издавања истог.

Ниједна уговорна страна неће бити одговорна за било какве посредне штете и/или за измаклу корист у било ком виду, које би биле изван оквира непосредних обичних штета, а које би могле да проистекну из или у вези са овим уговором.

Наведена ограничавања/искључивања одговорности се не односе на одговорност било које стране када се ради о кршењу обавеза у вези са чувањем пословних тајни, као и у вези са поштовањем права интелектуалне својине

Члан 17.

Уговорна казна

Уколико једна од Уговорних страна у било којем тренутку са разлогом сматра да ће каснити у извршењу својих обавеза по овом уговору, та Уговорна страна ће одмах о томе обавестити другу Уговорну страну, а затим у писаној форми дефинисати процењени период кашњења.

У случају да Пружалац услуге, својом кривицом, не изврши о року уговорене обавезе, Пружалац услуге је дужан да плати Наручиоцу уговорне пенале, у износу од 0,2% од уговорене вредности из члана 2. став 1. овог уговора за сваки започети дан кашњења, у максималном износу од 10% од вредности уговорене вредности из члана 2. став 1. овог уговора.

Плаћање пенала у складу са претходним ставом доспева у року од 10 (десет) радних дана од дана издавања фактуре од стране Наручиоца за уговорне пенале.

Члан 18.

 Виша сила

У случају више силе – непредвиђених догађаја ван контроле Уговорних страна Наручиоца и Пружаоца услуге, који спречавају било коју Уговорну страну да изврши своје обавезе по овом уговору – извршавање уговорених обавеза ће се прекинути у оној мери у којој је Уговорна страна погођена таквим догађајем и за време за које траје немогућност извршења уговорних обавеза услед наступања непредвиђених догађаја, под условом да је друга Уговорна страна обавештена, у року од три радна дана о наступању више силе.

У случају наступања више силе, уговорне стране могу уговорити продужење рока извршења уговорених услуга за оно време за које је настало кашњење у извршавању уговорних обавеза, проузроковано вишом силом.

У случају из претходног става овог члана Уговора Наручилац ће поступати у складу са чланом 115. Закона о јавним набавкама.

Свака Уговорна страна сноси своје трошкове, који настану у периоду трајања више силе, односно за период мировања уговора услед дејства више силе, за који се продужава рок важења Уговора.

Уколико виша сила траје дуже од 90 дана, било која Уговорна страна може да раскине овај уговор у року од 30 дана, уз доставу писаног обавештења другој Уговорној страни о намери да раскине Уговор.

Члан 19.

Неважење било које одредбе овог уговора неће имати утицаја на важење осталих одредби уговора, уколико битно не утиче на реализацију овог уговора.

Члан 20.

Уступање права и обавеза и ауторска права

Ниједна Уговорна страна нема право да овај уговор или неко од својих права и обавеза из овог уговора уступи, прода нити заложи трећем лицу без претходне писане сагласности друге Уговорне стране.

Пружалац услуге на Наручиоца преноси неексклузивно право коришћења лиценци / лиценцног софтвера без права уступања или продаје трећим лицима целог или било ког његовог дела. Под трећим лицима се подразумевају сва правна и физичка лица осим уговорних страна, правних лица чији је Наручилац оснивач и њихових запослених.

**Члан 21.**

**Раскид Уговора**

Наручилац може једнострано раскинути уговор пре истека рока, у случају непридржавања одредби Уговора, неквалитетног извршења посла или услед престанка потребе за ангажовањем Пружаоца услуга, достављањем писане изјаве о једностраном раскиду уговора Пружаоцу услуга и уз поштовање отказног рока од 15 дана од дана достављања писане изјаве.

Члан 22.

Гарантни рок

Пружалац услуге је дужан да у гарантном периоду од 90 (деведесет) дана од дана примопредаје система, односно од датума последњег фазног извештаја, без посебне накнаде, отклони све недостатке (грешке у систему) који су постојали у тренутку примопредаје система, односно на датум последњег фазног извештаја, на основу писаног доказа Наручиоца који садржи информације потребне за утврђивање недостатка.

Члан 23.

 Решавање спорова

Сви неспоразуми који настану у вези овог уговора и поводом њега Уговорне стране ће решити споразумно, а уколико у томе не успеју Уговорне стране су сагласне да сваки спор настао из овог уговора буде коначно решен од стране стварно надлежног суда у Београду (Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника *[напомена: коначан текст у Уговору зависи од тога да ли је изабран домаћи или страни Пружалац услуге]*).

Члан 24.

Приоритет уговорних докумената

У случају колизије одредби овог уговора, текста Конкурсне документације, дате у прилогу 1. овог уговора и Понуде, најпре се примењују одредбе овог уговора, затим Конкурсне документације, а потом Понуде.

**Члан 25.**

На односе уговорних страна који нису уређени овим уговором примењују се одговарајуће одредбе Закона о облигационим односима и других прописа Републике Србије.

Члан 26.

Ступање уговора на снагу и примена

Овај уговор се сматра закљученим, под одложним условом, када га потпишу овлашћени представници уговорних страна, а ступа на правну снагу када Пружалац услуга кумулативно испуни одложни услов и достави

* банкарску гаранцију из члана 14. овог уговора и
* банкарску гаранцију из члана 15. овог уговора.

**Члан 27.**

**Прилози Уговора**

Саставни део овог уговора су:

Прилог 1: Прихваћена комплетна Понуда Пружаоца услуге, са свим уз исту припадајућим докуменатима Пружаоца услуге, ЈП ЕПС број \_\_\_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прилог 2: Конкурсна документација за ЈН 121/14/ДИКТ

Прилог 3: Термин план извршења услуга

Прилог 4: Списак извршилаца Пружаоца услуге (Квалификациона структура, функција и време ангажовања чланова тима)

Прилог 5: Банкарска гаранције за добро извршење посла и банкарска гаранција за повраћај аванса

Прилог 6: Уговор о чувању пословне тајне и поверљивих информација

и

Прилог 7: (Споразум о заједничком извршењу услуга *[напомена:* *биће наведено у тексту Уговора у случају заједничке понуде]*).

Члан 28.

Примерци уговора

Овај уговор је сачињен у 6 (шест) истоветних примерака, од којих су 4 (четири) примерка за Наручиоца и 2 (два) примерка за Пружаоца услуга.

 **ПРУЖАЛАЦ УСЛУГЕ НАРУЧИЛАЦ**

 **Назив ЈП „Електрoпривреда Србије“**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 име и презиме Александар Обрадовић

 функција директор

***Прилог 5. уз Уговор***

(напомена: не доставља се уз понуду)

(Меморандум пословне банке)

БАНКАРСКА ГАРАНЦИЈА ЗА ДОБРО ИЗВРШЕЊЕ ПОСЛА

Корисник: Јавно предузеће „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“ БЕОГРАД, Царице Милице бр. 2, Београд

Принципал:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БАНКАРСКА ГАРАНЦИЈА БР. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обавештени смо да су \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (у наставку «Принципал») и Јавно предузеће „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“ БЕОГРАД, Царице Милице бр. 2, Београд (у даљем тексту: Корисник) закључили Уговор бр. ...........од............(у даљем тексту: Уговор) за ........................................... /опис посла/ и сагласно условима Уговора, гаранција за добро извршење посла треба да буде достављена од стране Принципала на износ од .............................../износ у цифрама/ који чини ......% /10 процената/ вредности Уговора, без ПДВ.

У складу са наведеним ми, ......................../назив банке и адреса банке/ овим, неопозиво и безусловно гарантујемо да ћемо Вам, на Ваш први захтев, одричући се свих права на приговор и одбрану и упркос противљењу Принципала платити сваки износ или износе, који не прелази(е) укупан износ од ............................................... ./износ у цифрама/ (словима: .............................................) по пријему вашег првог писменог захтева за плаћање и ваше писмене изјаве у којој се наводи: да је Принципал прекршио своју (е) обавезу (е) из Уговора, и у ком погледу је извршио прекршај.

Ова Гаранција важи најкасније до 90 (деведесет) дана дуже од истека уговореног рока за извршење посла а најкасније до .............................. (навести датум). Сагласно томе, захтев за плаћање по овој Гаранцији морамо примити најкасније тог датума, или пре тог датума.

Ова гаранција се не може уступити и није преносива без писане сагласности Корисника, Принципала и Банке гаранта.

У случају да је пословно седиште банке гаранта у Републици Србији у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност суда у Београду и примена материјалног права Републике Србије. У случају да је пословно седиште банке гаранта изван Републике Србије у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника и процесног и материјалног права Републике Србије.

На ову гаранцују се примењују одредбе Једнобразних правила за гаранције УРДГ 758, Међународне Трговинске коморе у Паризу.

Место \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Потпис и печат Гаранта

Датум\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Прилог 5. уз Уговор***

(напомена: не доставља се уз понуду)

(Меморандум пословне банке)

БАНКАРСКА ГАРАНЦИЈА ЗА ПОВРАЋАЈ АВАНСА

Корисник: Јавно предузеће „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“ БЕОГРАД, Царице Милице бр. 2, Београд

Принципал: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БАНКАРСКА ГАРАНЦИЈА БР. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Према нашем сазнању Ви сте закључили Уговор бр. ............... датиран ......(у даљем тексту: Уговор) са ................................................................./назив и адреса / (у даљем тексту: Принципал за ................................ (опис посла) и према условима Уговора плаћање аванса у износу од ................. /износ у цифрама/, који чини ..................% /... процената/ од вредности Уговора са припадајућим ПДВ, треба да буде извршено у корист Принципала , уз подношење гаранције за повраћај аванса на исти износ.

У складу са наведеним ми, ........................../назив и адреса банке/, овим неопозиво и безусловно гарантујемо да ћемо Вам, на Ваш први захтев, одричући се свих права на приговор и одбрану и упркос противљењу Принципала, платити сваки износ или износе који не прелази (е) укупан износ од ............................................................/износ у цифрама/ (словима: ...........................................................................) по пријему вашег првог писменог захтева за плаћање и ваше писмене изјаве у којој се наводи: да је Принципал прекршио своју(е) обавезу (е) из Уговора, и у ком погледу је извршио прекршај.

Услов за сваки захтев и плаћање по овој гаранцији је, да је аванс, који је горе наведен, примљен на рачун Принципала бр. ....................................код (назив и адреса банке)

Ова Гаранција важи најмање 15 (петнаест) дана дуже, од истека уговореног рока за извршење посла, а најкасније до ………………. (навести датум). Сагласно томе, захтев за плаћање по овој Гаранцији морамо примити најкасније тог датума, или пре тог датума.

Ова гаранција се не може уступити и није преносива без писане сагласности Корисника, Принципала и Банке гаранта.

У случају да је пословно седиште банке гаранта у Републици Србији у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност суда у Београду и примена материјалног права Републике Србије. У случају да је пословно седиште банке гаранта изван Републике Србије у случају спора по овој Гаранцији, утврђује се надлежност Спољнотрговинске арбитраже при Привредној комори Србије са местом арбитраже у Београду, уз примену њеног Правилника и процесног и материјалног права Републике Србије.

На ову гаранцују се примењују одредбе Једнобразних правила за гаранције УРДГ 758, Међународне Трговинске коморе у Паризу.

Место \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Потпис и печат Гаранта

Датум\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Меморандум Банке )

***ОБРАЗАЦ 7.***

# **КВАЛИФИКАЦИОНА СТРУКТУРА, ФУНКЦИЈА И** **ВРЕМЕ АНГАЖОВАЊА ЧЛАНОВАТИМА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Редброј** | **Име и презиме консултанта - стручњака** | **Квалификација/звање** | **Област коју покрива у вези предметне набавке** | **Време ангажовања према Термин плану****(укупан број човек дана)** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

***ОБРАЗАЦ 7.1.***

# **ПРЕГЛЕД АНГАЖОВАЊА ОСОБЉА**1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бр.** | Име |  |  | **Ангажовање особља** **(форма бар чарт)2**  | **УКУПНО****човек-дан** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **Укупно** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| н |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **укупно** |  |

1 За професионално особље подаци се уписују индивидуално; за додатно особље по категоријама.

2 Месеци се рачунају од тренутка ангажовања.

 Пуно радно ангажовање

 Делимично радно ангажовање

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ОБРАЗАЦ 7.2**

# РАДНА БИОГРАФИЈА **ЧЛАНА ТИМА**

**1. Предложена позиција**:

**2. Назив фирме**:

**3. Име особе** (пуно име и презиме):

**4. Датум рођења**: **Националност**:

**5. Образовање**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.1 | Стечена звања/дипломе |  |
| 5.2 | Образовне институције - период образовања: од (месец/година) до (месец/година): |  |
| 5.3 | Сертификати |  |

**6. Чланство у професионалним удружењима**:

**7. Остали тренинзи** (навести све установе као и звања стечена похађањем тренинга):

**8. Земље где је стечено радно искуство** (списак земаља где је радио):

**9. Знање језика** (оценити од 1 до 5, при чему је 1 највиша оцена):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Језик | Говор | Читање | Писање |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**10. Професионално искуство** (почевши од тренутног статуса па све до тренутка првог запослења):

|  |  |
| --- | --- |
| Период:од (месец/година) до (месец/година)  |  |
| Адреса |  |
| Компанија |  |
| Назив радног места |  |
| Опис посла |  |

**12. План ангажовања** (листа задатака за које ће бити задужен):

Датум: дан/месец/година

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да су подаци наведени у мој радној биографији тачни и истинити.

Име и презиме: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[*потпис*]

|  |  |
| --- | --- |
| М.П. | Понуђач: |
|  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***ОБРАЗАЦ 8***

|  |  |
| --- | --- |
| Назив купца/Наручиоца |  |
| Седиште, улица и број |  |
| Телефон, факс, е-mail |  |
| Матични број  |  |
| ПИБ  |  |
| Овлашћено лице и функција код Купца/Наручиоца |  |

##

## ПОТВРДА РЕФЕРЕНЦЕ

Понуђач \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ је за нас реализовао Пројекат и извршио имплементацију \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по уговору број \_\_\_\_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ године, који је обухватао \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(прецизирати врсту, опис решења које је имплементирано)*

који је финално окончан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ године.

Референца се издаје ради учешћа у отвореном поступку јавне набавке и у друге сврхе се не може користити.

Место: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Датум: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

 Овлашћено лице Купца/Наручиоца

М.П. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(потписати, уписати презиме, име, контакт и функцију )*

***ОБРАЗАЦ 9.***

# ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Назив и опис трошка** | **Износ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **УКУПНО** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | М.П. | Понуђач: |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Напомена:** Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде у складу са датим обрасцем и чланом 88. Закона.

***ОБРАЗАЦ 10.***

## МОДЕЛ УГОВОРА о чувању пословне тајне и поверљивих информација

Закључен између

1. Јавног предузећа „Електропривреда Србије“, Београд, улица: Царице Милице бр. 2, матични број: 20053658, ПИБ 103920327, бр.тек.рачуна: 160-700-13 Banka Intesa ад Београд, које заступа директор Александар Обрадовић (у даљем тексту: Наручилац), с једне стране

и

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, матични број: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ПИБ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, бр.тек.рачуна: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кога заступа директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (у даљем тексту Извршилац),

чланови групе /подизвођачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, заједнички назив Стране.

**Члан 1.**

Стране су се договориле да у вези са пружањем услуга за јавну набавку услуга „Сервисне услуге по Microsoft стандардима, и услуга техничке подршке, за унапређење комуникације са купцима“ - Јавна набавка број 121/14/ДИКТ (у даљем тексту: Услуге), омогуће приступ и размену података који чине пословну тајну, као и података о личности, те да штите њихову поверљивост на начин и под условима утврђеним овим уговором, законом и интерним актима страна.

Овај уговор представља прилог основном Уговору број \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_. године.

**Члан 2.**

Стране су сaгласне да термини који се користе, односно проистичу из овог уговорног односа имају следеће значење:

**Пословна тајна** је било која информација која има комерцијалну вредност зато што није опште позната нити је доступна трећим лицима која би њеним коришћењем или саопштавањем могла остварити економску корист, и која је од стране њеног држаоца заштићена одговарајућим мерама у складу са законом, пословном логиком, уговорним обавезама или одговарајућим стандардима у циљу очувања њене тајности, а чије би саопштавање трећем лицу могло нанети штету држаоцу пословне тајне;

**Држалац пословне тајне** – лице које на основу закона контролише коришћење пословне тајне;

**Носачи информација** – су материјални и електронски медији, глас-говор, сигнали, физичко поље и информационе базе података у којима је садржана или преко које се преноси Пословна тајна;

**Ознаке степена тајности** – реквизити (ознаке и описи), који сведоче о поверљивости података садржаних на носачу информација, а који се стављају на сам носач и (или) на његову пратећу документацију;

**Давалац** – Страна која је Држалац пословне тајне, која Примаоцу уступа податке који представљају пословну тајну;

**Прималац** – Страна која од Даваоца прима податке који представљају пословну тајну, те пријемом истих постаје Држалац пословне тајне;

**Податак о личности** је свака информација која се односи на физичко лице, без обзира на облик у коме је изражена и на носач информације (папир, трака, филм, електронски медиј и сл.), по чијем налогу, у чије име, односно за чији рачун је информација похрањена, датум настанка информације, место похрањивања информације, начин сазнавања информације (непосредно, путем слушања, гледања и сл, односно посредно, путем увида у документ у којем је информација садржана и сл.), или без обзира на друго својство информације;

**Физичко лице** је човек на кога се односи податак, чији је идентитет одређен или одредив на основу личног имена, јединственог матичног броја грађана, адресног кода или другог обележја његовог физичког, психолошког, духовног, економског, културног или друштвеног идентитета.

**Члан 3.**

Пословна тајна и поверљиве информације се односе на: стручна знања, иновације, истраживања, технике, процеси, програмe, графиконe, изворнe документe, софтверe, производнe плановe, пословнe плановe, пројектe, пословне прилике, све информације писмено означене као „пословна тајна“ или „поверљиво“, информације која, под било којим околностима, могу да се тумаче као пословна тајна или поверљиве информације, услове и околности свих преговора и сваког уговора између Наручиоца и Извршиоца.

Свака страна признаје да је пословна тајна или поверљива информација друге стране од суштинске вредности другој страни, чија би вредност била умањена ако би таква информација доспела до треће стране.

Свака страна ће приликом обраде поверљивих информација које се тичу података о личности, а у вези са Пословним активностима поступати у складу са важећим Законом о заштити података о личности у Републици Србији.

Осим ако изричито није другачије уређено,

1. ниједна страна неће користити пословну тајну или поверљиве информације друге стране,
2. неће одавати ове информације трећој страни, осим запосленима и саветницима сваке стране којима су такве информације потребне (и подлежу ограниченој употреби и ограничењима одавања која су бар толико рестриктивна као и она писмено извршавана од стране запослених и саветника); и
3. ће се трудити у истој мери да заштити пословну тајну и/или поверљиве информације друге стране као што чува и своји пословну тајну и/или поверљиве информације истог значаја, али ни у ком случају мање него што је разумно.

**Члан 4.**

Прималац преузима на себе обавезу да штити пословну тајну Даваоца у истој мери као и сопствену, као и да предузме све економски оправдане превентивне мере у циљу очувања поверљивости примљене пословне тајне

Прималац се обавезује да чува пословну тајну Даваоца коју сазна или прими преко било ког носача информација, да не врши продају, размену, објављивање, односно достављање пословне тајне Даваоца трећим лицима на било који начин, без предходне писане сагласности Даваоца.

Обавеза из претходног става не постоји у случајевима:

а) када се од Примаоца захтева потпуно или делимично достављање пословне тајне Даваоца надлежним органима власти, у складу са важећим налогом или захтевом сваког суда, управне агенције или било ког владиног тела упоредиве надлежности, под условом да страна која одаје Даваоца писмено обавести пре таквог одавања, да би омогућио Даваоцу да се успротиви таквом налогу или захтеву;

 б) кад Прималац доставља пословну тајну Даваоца својим запосленима и другим овлашћеним лицима ради испуњавања обавеза Примаоца према Даваоцу, уз услов да Прималац остане одговоран за поштовање одредаба овог Уговора;

в) кад Прималац доставља пословну тајну Даваоца правним лицима која се сматрају његовим повезаним друштвима, са тим да Прималац преузима пуну одговорност за поступање наведених правних лица са добијеним податком у складу са обавезама Примаоца из овог Уговора

г) кад Прималац доставља пословну тајну Даваоца Примаочевим правним или финансијским саветницима који су у обавези да чувају тајност таквог Примаоца.

Поред тога горе наведене обавезе и ограничења се не односе на информације које Давалац даје Примаоцу, тако да Прималац може да документује да је:

1. то било познато Примаоцу у време одавања,
2. дошло до јавности, али не кривицом Примаоца,
3. то примљено правним путем без ограничења употребе од треће стране која је овлашћена да ода,
4. то независно развијено од стране Примаоца без приступа или коришћења пословне тајне и/или поверљивих информација власника; или
5. је писмено одобрено да се објави од стране Даваоца.

**Члан 5.**

Стране се обавезују да ће пословну тајну, када се она размењује преко незаштићених веза (факс, интернет и слично), размењивати само уз примену узајамно прихватљивих метода криптовања, комбинованих са одговарајућим поступцима који заједно обезбеђују очување поверљивости података.

**Члан 6.**

Свака од Страна је обавезна да одреди:

* име и презиме лица задужених за размену пословне тајне (у даљем тексту: Задужено лице),
* поштанску адресу за размену докумената у папирном облику, кад се подаци размењују у папирном облику
* е-маил адресу за размену електронских докумената, кад се подаци достављају коришћењем интернет-а

и да о томе обавести другу Страну, писаним документом који је потписан од стране овлашћеног заступника Стране која шаље информацију.

Размена података који представљају пословну тајну не може почети пре испуњења обавеза из претходног става.

Сва обавештења, захтеви и друга преписка у току трајања овог Уговора, као и преписка у случају судског спора између Страна, врши се у писаној форми, и то: препорученом поштом са повратницом или директном доставом на адресу уговорне стране или путем електронске поште на контакте који су утврђени у складу са ставом 1. овог члана.

**Члан 7.**

Уколико је примопредаја обављена коришћењем електронске поште, Прималац је обавезан да одмах након пријема поруке са приложеном пословном тајном, пошаље поруку са потврдом да је порука примљена.

Уколико Задужено лице Даваоца не прими потврду о пријему поруке са приложеном пословном тајном у року од два радна дана, рачунајући у овај рок и дан када је порука послата, обавезна је да обустави даље слање података, и да покрене поступак за откривање разлога кашњења у достављању информације да је порука са приложеном пословном тајном примљена.

Слање података се може наставити кад и уколико се покаже да тајност података није нарушена, као и да нису нарушене одредбе овог Уговора.

**Члан 8.**

Достављање пословне тајне Примаоцу, у штампаној форми или електронским путем, врши се уз следећу напомену: „Информације које се налазе у овом документу представљају пословну тајну \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ . Документ или његови делови се не могу копирати, репродуковати или уступити без претходне сагласности „\_\_\_\_\_\_\_\_\_“.

Приликом достављања пословне тајне у складу са претходним ставом, на празне линије текста напомене из претходног става, уноси се назив Стране која је Давалац пословне тајне.

Материјални и електронски медији у којима, или на којима, се налази пословна тајна морају да садрже следеће ознаке степена тајности:

За Наручиоца:

Пословна тајна

Јавно предузеће „Електропривреда Србије“

Царице Милице бр. 2. Београд

или:

Поверљиво

Јавно предузеће „Електропривреда Србије“

Царице Милице бр. 2. Београд

За Извршиоца:

Пословна тајна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

или:

Поверљиво

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уколико се ради о усменом достављању информација, информације ће се сматрати пословном тајном Даваоца уколико је то назначено приликом усменог достављања и уколико је о томе у року од 3 (три) радна дана од дана усменог достављања, Примаоцу достављена напомена у писаној форми (у штампаној форми или електронским путем).

**Члан 9.**

Обавезе из овог уговора односе се и на пословну тајну којој су стране имале приступ или су је размениле до тренутка закључења овог Уговора.

Обавезе из овог Уговора односе се и на податке Даваоца које представљају пословну тајну у смислу овог уговора, а којима je Прималац имао приступ или је до њих дошао случајно током реализације Пословних активности из члана 1. овог уговора.

**Члан 10.**

Давалац остаје власник достављених података који представљају пословну тајну. Давалац има право да, у било ком моменту, захтева од Примаоца повраћај оригиналних Носача информација који садрже пословну тајну Даваоца.

Најкасније у року од тридесет (30) дана од дана пријема таквог захтева, Прималац је у обавези да врати све примљене Носаче информација који садрже пословну тајну Даваоца и уништити све копије и репродукције тих података (у било ком облику, укључујући, али не ограничавајући се на електронске медије) које су у поседу Примаоца и/ или у поседу лица којима су исти предати у складу са одредбама овог уговора.

**Члан 11.**

Уколико у току трајања обавеза из овог Уговора, дође до статусних промена код уговорних Страна, права и обавезе прелазе на одговарајућег правног следбеника (следбенике). У случају евентуалне ликвидације Примаоца, Прималац је дужан да до окончања ликвидационог поступка обезбеди повраћај Даваоцу свих оригинала и уништавање свих примерака и облика копија примљених Носача информација.

**Члан 12.**

Прималац сноси одговорност за сваку и сву штету коју претрпи Давалац услед кршења одредби овог Уговора, као и услед евентуалног откривања пословне тајне Даваоца од стране трећег лица коме је Прималац доставио пословну тајну Даваоца.

Прималац признаје да пословна тајна и/или поверљиве информације Даваоца садрже вредне податке Даваоца и да ће свака материјална повреда овог уговора изазивати последице које су дефинисане законом.

**Члан 13.**

Стране ће настојати да све евентуалне спорове настале из, у вези са, или услед кршењa одредби овог Уговора, регулишу споразумно. Уколико се споразум не постигне, уговара се стварна надлежност суда у Београду.

**Члан 14.**

Евентуалне измене и допуне овог Уговора на снази су само у случају да су састављене у писаној форми и потписане на прописани начин од стране овлашћених представника сваке од Страна.

**Члан 15.**

На све што није регулисано одредбама овог Уговора, примениће се одредбе позитивноправних прописа Републике Србије применљивих, с обзиром на предмет Уговора.

**Члан 16.**

Овај Уговор се сматра закљученим на дан када су га потписали овлашћени заступници обе Стране, а ако га овлашћени заступници нису потписали на исти дан, Уговор се сматра закљученим на дан другог потписа по временском редоследу.

Обавезе према очувању поверљивости пословне тајне и поверљивих информација које су претходно дефинисане важе трајно.

**Члан 17.**

Овај Уговор је потписан у четири (4) истоветна примерка на српском језику од којих, по два (2) примерка задржава свака Страна.

Уговорне стране сагласно изјављују да су уговор прочитале, разумеле и да уговорне одредбе у свему представљају израз њихове стварне воље.

**ЗА НАРУЧИОЦА ЗА ИЗВРШИОЦА**

М.П.