

08/3 број:404-1-14/18-5
16.05.2018. године



Конкурсна документација

Јавна набавка: Набавка контакт центра за потребе РФЗО
Број јавне набавке: 404-1-110/18-14

САДРЖАЈ:

I	ОПШТИ ПОДАЦИ О НАБАВЦИ	3
II	ОПИС ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ, ОПИС ПАРТИЈЕ, НАЗИВ И ОЗНАКА ИЗ ОПШТЕГ РЕЧНИКА НАБАВКЕ	4
III	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА	5
IV	УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА.....	5
V	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ И ДОКАЗИВАЊЕ ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА	30
VI	МОДЕЛ УГОВОРА.....	33
	ОБРАЗАЦ БР. 1 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	38
	ОБРАЗАЦ БР. 2 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ	39
	ОБРАЗАЦ БР. 3 - ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ	40
	ОБРАЗАЦ БР. 4 - ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ	41
	ОБРАЗАЦ БР. 4.1- ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ	41
	ОБРАЗАЦ БР. 5 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ	42
	ОБРАЗАЦ БР. 6 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 75. СТАВ 2. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА	45
	ОБРАЗАЦ БР. 7 - ТРОШКОВИ ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ	46
	ОБРАЗАЦ БР. 8 - МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ	47
	ОБРАЗАЦ БР. 9 - ПОТВРДА/РЕФЕРЕНЦА.....	48

I ОПШТИ ПОДАЦИ О НАБАВЦИ

1. Назив, адреса и интернет страница наручиоца

Републички фонд за здравствено осигурање, ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд, www.rfzo.rs.

2. Врста поступка

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

3. Предмет јавне набавке:

Добра.

Поступак јавне набавке се спроводи ради закључења уговора.

4. Контакт:

Сектор за јавне набавке Републичког фонда за здравствено осигурање,

Особа за контакт: Јелена Цветковић.

Електронска пошта: jelena.cvetkovic@rfzo.rs.

Факс: (011) 2688 420, 2645 042

Радно време Републичког фонда за здравствено осигурање је од 07:30 до 15:30 часова, од понедељка до петка.

5. Преузимање конкурсне документације

Конкурсна документација се може преузети са Портала Управе за јавне набавке и интернет странице Наручиоца www.rfzo.rs.

6. Подаци о месту и року за подношење понуда

Рок за достављање понуда је до **15.06.2018. године до 09,30 часова**.

Понуде се достављају на адресу Републичког фонда за здравствено осигурање, ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд - ПИСАРНИЦА, сваког радног дана у радно време Републичког фонда за здравствено осигурање, од 7:30 до 15:30.

7. Обавештење о месту, дану и сату отварања понуда

Јавно отварање понуда обавиће се **15.06.2018. године у 10,00 часова**, у просторијама Републичког фонда за здравствено осигурање у Београду, ул. Јована Мариновића бр. 2, сала број 3.

II ОПИС ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ, НАЗИВ И ОЗНАКА ИЗ ОПШТЕГ РЕЧНИКА НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке бр. 404-1-110/18-14 је набавка контакт центра за потребе РФЗО.
2. Предмет јавне набавке није обликован по партијама.
3. Шифра из Општег речника набавке: Телефонски апарати – 32552100, Програмски пакет за базе података и оперативни програмски пакет – 48600000, Услуге одржавања и поправке софтвера - 72267000.

III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

Предмет ове набавке је реализација Контакт центар решења са припадајућим апликативним софтвером као и припадајућим услугама. Контакт центар треба да представља пословни систем путем којег се успостављају и одржавају односи са корисницима услуга, односно води брига о њиховим потребама. Контакт центар треба да представља базу „вишеканалне“ комуникације између Наручиоца и њених корисника. У том смислу, Контакт центар треба да представља пословни систем који комбинује говорну и електронску комуникацију са корисницима, те савремене технологије процесуирања података, омогућавајући:

- адекватну корисничку подршку,
- унапређење сервиса,
- унапређење, аутоматизацију и праћење пружања појединих услуга,
- успешно управљање контактима с корисницима услуга,
- аутоматско покретање процедуре решавања проблема према претходно дефинисаним пословним процесима,
- могућност креирања статистичких извештаја о раду система,
- снимање разговора и касније преслушавање у складу са релевантном Регулацивом.

Примање захтева за информације или рекламације путем телефона, е-mailа, СМС, говорна пошта, дигиталним каналима (уз прецизно дефинисање очекиваног времена за успостављања везе корисника са Центром (45 с), очекивано време за прихватљив одговор Контакт центра на упит за информацију корисника (2 мин) и очекивано време за прихватљив одговор Контакт центра на упит за жалбу корисника (3 мин). Пропуштених позива не сме да буде више од 3%.

Физички, Контакт центар треба да представља место где група агената управља великим бројем долазних и одлазних контаката са корисницима, путем телефона, е-mail-а, Интернета итд.

Све серверске компоненте Контакт центар решења би се налазиле у Data центру на локацији у Београду, а сам Контакт центар би у пуном капацитету запошљавао минимално 40 агената, распоређених у две смене. Агенти Контакт центра би се, у зависности од организационог решења Наручиоца, налазили или на локацији у Београду или на 4 локације у Србији (Београд, Нови Сад, Ниш и Крагујевац) и то иницијално у Београду 20 агената, у Новом Саду 10 агената, у Нишу 5 агената и у Крагујевцу 5 агената – уз могућност кориговања ове расподеле сходно потребама Наручиоца. Свака од ових локација имаће и минимум једну супервизорску позицију.

Решење мора да буде модуларно и скалабилно тј. да омогући лако поступно проширивање капацитета, увођење нових услуга и канала приступа.

Контакт центар мора да се уклопи у постојеће и планирано окружење. Техничко решење новог Контакт центра мора бити базирано на виртуелној инфраструктури. Систем мора да има мониторинг и извештавање у реалном времену и по свим приступним каналима.

Контакт центар мора да ради на јединственој софтверско-хардверској платформи за брз и развој нових функционланости према захтевима Наручиоца.

Решење мора да омогући једноставну интеграцију и комуникацију са различитим ИТ окружењима, с обзиром да Наручилац у свом пословању користи неколико десетина софтверских подсистема који су развијани у различитим технологијама.

Контакт центар мора бити поуздан и расположив за непрекидан рад 24/7/365. Распоживост система на месечном нивоу треба да буде минимално 99.5%.

Решење мора да задовољава основне захтеве информатичке сигурности и поверљивости (неопходно је да подаци буду заштићени од неовлашћеног приступа), расположивости (подаци морају увек бити доступни свим овлашћеним корисницима) и интегритета (гаранција да су системи за чување података заштићени од поремећаја интегритета података).

Решење мора да подржава отворене мрежне протоколе (IP).

Решење мора да подржава интеграцију по SIP-у са постојећом инфраструктуром у складу са RFC 3261 стандардом и да подржава интеграцију са провајдером телекомуникационих услуга.

Потребно је предвидети централизоване модел управљања информацијама унутар Контакт центра - потребно је да постоји јединствена тачка администрације и конфигурисања свих имплементираних модула, тј. сви поменути модули треба да буду имплементирани као софтверске компоненте у јединственом Контакт центру систему. Под модулима се сматрају IVR, ACD, Администрација, Снимање разговора и екрана, модул за одлазне кампање.

Контакт центар треба да има такав дизајн који ће предвидети потенцијална места испада система (single point of failure) и треба да понуди дизајн адекватне редувансе на свим нивоима која ће обезбедити континуитет пословних процеса Контакт центра у случају било којег испада модула система. Сви модули система морају бити редувантни.

Максимално време за које треба да буде опорављено 100% сервиса система током радних дана у седмици је 4 сата, а током дана викенда 6 сати.

Понуђач је у обавези да уз понуду достави и опис понуђеног решења. Опис решења је потребно написати тако да наручилац може јасно да провери понуђене техничке карактеристике система.

Понуђач је у обавези да, у циљу сагледавања комплексности и обима података који се похрањују у базама података Наручиоца и користе у пословним процесима посредством софтверских подсистема, направи увид у софтверске системе Наручиоца пре подношења понуде, о чему ће се сачинити записник који ће бити саставни део понуде.

Потребно је предвидети фазни приступ приликом имплементације решења - понуђач треба да достави фазни план активности и рокове реализације по етапама у склопу детаљне пројектне документације (Гантов дијаграм по фазама реализације, задужењима ангажованих на Пројекту, потребним ч/д ресурсима):

- прикупљање информација,
- захтевана спецификација софтвера,
- детаљни дизајн система,
- развој и имплементација система и тестирање прихватљивости решења,
- интеграција са системима и инфраструктуром наручиоца,
- пробни период рада,
- обука корисницима за примену решења.

Понуђач са којим се закључи уговор је дужан да изврши обуку запослених код Наручиоца који ће бити укључени у процесе експлоатације будућег Контакт центра.

Целокупна обука ће се обавити по плану обуке Понуђача на централној локацији Наручиоца у Београду.

Циљ одржавања је обезбеђивање перманентног оперативног рада опреме и софтвера Контакт центра. Одржавање система се састоји из редовног и интервентног одржавања.

Редовно одржавање Контакт центра обухвата скуп планско-превентивних активности усмерених на обезбеђивање перманентног, стабилног и оперативног коришћења Контакт центра. Редовно одржавање се састоји од следећих активности:

- превентивно одржавање,
- инсталација и интеграција компоненти опреме у циљу повећања степена расположивости, поузданости и сигурности по захтеву Наручиоца (евентуална набавка додатних компоненти опреме биће накнадно уговорана),
- подешавање у циљу побољшавања перформанси софтвера и опреме (брзине, поузданости, сигурности и сл.),
- идентификација и помоћ при решавању проблема,
- модификација Контакт центра због откривања сигурносних проблема,
- испорука и инсталација нових верзија, подверзија, корекција, измена и ажурирања Контакт центра у складу са стандардима и процедурама Наручиоца,

- техничка подршка за Контакт центар путем телефона и е-маил-а, или у просторијама Наручиоца када је то неопходно, за све запослене у Контакт центру Наручиоца,
- успостављање механизма за мониторинг рада Контакт центра са функцијом аларма за прекорачење граничних вредности,
- периодични састанци са пословним представницима Наручиоца (минимално квартално, по потреби и чешће),
- мониторинг техничких иновација везаних за одржавање Контакт центра и састављање предлога и мера за неометан рад и/или унапређење његовог рада,
- решавање случајева сигурносних инцидената на софтверу (неовлашћени приступ, ометање или прекид рада и тд.),
- решавање bug-ова од стране техничке подршке Продавца путем телефона, приступом на даљину или путем техничке подршке на лицу места.

Назначени услови редовног одржавања не обухватају уклањање грешака у раду, уколико је до њих дошло због:

- незгоде, немара или неправилне употребе опреме,
- грешке у електричној мрежи или напајању, превисоке температуре или влаге у просторијама за складиштење компјутерске опреме, или неадекватности других услова, који су неопходни за редовну употребу и рад опреме,
- виша сила (земљотрес, поплава, пожар, рат) и сличних непредвиђених догађаја.

Време одзива за редовно одржавање у гарантном року не сме бити дуже од 1 сата, у току радног времена од 8 до 16 часова, осим на изричито одобрење Наручиоца. У року од 1 сата од пријема захтева за редовно одржавање Понуђач треба да обавести Наручиоца о активностима које ће предузети на реализацији захтева, као и о крајњем року за реализацију истог.

Понуђач треба да достави детаљан план за UAT (User Acceptance Test): инсталација софтвера, анализа уочених дефеката, њихова корекција, поновљено тестирање и документовање решења, мониторинг перформанси софтвера и хардвера и тд.

Понуђач са којим се потпише Уговор треба да идентификује и анализира могуће пројектне ризике током периода имплементације и одржавања.

Обавеза је Наручиоца да закупи неопходне телефонске сервисе потребне за реализацију, од провајдера ТК услуга.

Центар за контакт са корисницима треба да буде састављен од следећих сегмената са наведеним карактеристикама:

Техничко–технолошки и функционални захтеви центра	
1.	Телефонска платформа (PBX) са аутоматском дистрибуцијом позива - ACD (Automatic Call Distribution) • треба да омогућава аутоматску дистрибуцију позива/интеракција у Центру ка агентима на основу сегментације и приоритета корисника и/или на основу расположивих вештина агената. Агенти могу бити дислоцирани на било ком месту унутар компанијске рачунарске мреже. Систем треба да подржи SIP RFC 3261 као отворени стандард за интеграцију са другим телефонским мрежама. редувантност ACD система је обавезна. Прихватљиви модели редувансе су load balancing и failover, без нарушавања функционалности и капацитета система. • графички интерфејс за конфигурисање и управљање ACD системом. • вишеканални ACD систем са подршком за канале: телефонски, e-mail, web chat, faks и web callback. • потребно је предвидети 40 агентских лиценци са могућношћу проширивости до 200 на понуђеном хардверу, додавањем лиценци. • потребно је предвидети 20 агентских места на централној локацији које подржавају телефонски и callback канал. • Неопходно је да испоручене лиценце могу да подрже реконфигурацију са телефонског канала да било који други канал комуникације (e-mail, web chat, callback, SMS, генерички објект). Лиценца треба да обезбеди да оперератер обрађује један тип интеракције. • могућност ограничавања реда за чекање. • Конфигурисање звучних фајлова који пружају информације у реду за чекања. Информације које се пружају у реду за чекање су процене времена чекања и позиција у реду за чекање. • интелигентно рутирање, могућност удаљеног приступа ACD управљчком софтверу за потребе генерисања извештаја и мониторинг перформанси. • усмеравање позива у виртуалном позивном центру (virtual routing): • усмеравањем према позивном броју корисника, • усмеравање путем IVR објава и DTMF изборника, • усмеравање на групу или екстензију агента, • усмеравање према статусу оператера (нпр. најдуже доступан и тд.), • усмеравање зависно о добу дана, дану у седмици. • напредно усмеравање. • усмеравање по просечној брзини одговора (Average Speed of Answer (ASA) routing), • усмеравање по квалитету услуге (Best service routing (BSR)), • усмеравање по очекиваном времену чекања (Estimated Wait Time (EWT) routing), • усмеравање позива зависно о радним/нерадним данима, • усмеравање позива засновано на вештинама агената (skill based routing), • усмеравање позива ка агенту који је последњи обрадио интеракцију позиваоца (Last Agent Routing) • идентификација броја који је позван (Dialed Number Identification Service (DNIS)) • смештање позива у више редова чекања (Multiple split queuing).

2.	Контакт центар апликација за агенте/супервизора
	• решење мора поседовати агентску апликацију која омогућава једноставан приступ и коришћење телефонске инфраструктуре од стране агента. • апликација мора да омогућава рад у реалном времену с телефонском инфраструктуром, вишеканални мултимедијални приступ Центру и праћење сложенијих захтева корисника, подешавање стања агената (спреман, заузет, пауза, предах између разговора), комуникацију са ACD-ом, имплементацију основних телефонских функција (зови, јави се на позив, позив на чекању, преспајање, преусмеравање, консултације, историја позива, пропуштени позиви, конференције (слушање, учење и конференција). • апликација треба да има подршку за chat са осталим агентима и супервизорима, подршку за функцију асистенције (слање поруке за помоћ супервизору), могућност рор-уп додатне форме или неке друге апликације на основу идентификације позиваоца. • неопходно је омогућити конфигурабилност тренутка рор-уп (тренутак када се агент алармира, одговори или прекине сесију са позиваоцем). • треба да омогућава и креирање правила за рутирање на основу пословних захтева (сегментација корисника) преко свих канала комуникације, независно од физичке локације агента. • решење мора поседовати и супервизорску апликацију која омогућава праћење рада система, агентских група и појединачних агената у реалном времену. • апликација треба такође да омогући анализу рада кроз историјско извештавање • апликација мора да омогући: ▪ праћење рада система у реалном времену, ▪ надзор реда чекања, ▪ праћење и контролисање рада агената и група агената, ▪ креирање аларма/нотификација у зависности од дефинисаног догађаја (визуелно на екрану супервизора/оператера, звучно, е-маил, СМС), ▪ праћење статистичких параметара рада система, ▪ прислушкивање агената, ▪ шапутање агентима, ▪ пресретање разговора, ▪ преузимање разговора из реда за чекање, ▪ слање порука агенту/агентима (поруке са временском важношћу).
3.	Outbound Dialing sistem
	• решења мора да подржи лиценцну надоградњу основног система са Outbound dialling системом (набавка Outbound dialling система није предмет ове набавке). • треба да подржава аутоматизоване „одлазне“ позиве из Центра према унапред дефинисаним правилима позивања. • систем аутоматског позивања мора подржавати два начина позивања: без потврде агента (Predictive dialing) и са потврдом агента (preview dialing). • редундантност Outbound dialing система је обавезна. Прихватљиви модели redundancy су load balancing и failover. • Функционалности модула ▪ неопходно је обезбедити скриптинг апликацију outbound агента,

▪ неопходно је да скриптинг апликација подржи персонализацију на нивоу скрипте и сваког позиваоца, ▪ неопходно је обезбедити скуп извештаја везаних за телефонски рад outbound система. Извештавање мора да буде генеричко тако да креирање извештаја за различите кампање не захтева додатно програмирање.	
4.	IVR (Interactive Voice Response)
• услуге интерактивне говорне машине, статичке и динамичке, треба да представљају саставни део Центра омогућавајући корисницима стандардне услуге приступа преко говорног менија, као и цели низ додатних функција, као што су идентификација корисника, преусмеравање на различите групе агената, и тд. • неопходна је подршка за минимално 60 IVR канала. • редундантност IVR система је обавезна. Прихватљиви модели редундансе су load balancing и failover, без нарушавања дефинисаног IVR капацитета. • систем мора да подржава лицензно унапређење капацитета до 300 IVR портова по серверу. • обавезан је графички интерфејс за конфигурацију IVR -а. • неопходна је подршка за вишејезичност IVR промптова. • захтевани формат за звучне најаве је wav 8Khz 8bit aLaw Mono или еквивалент. • неопходна је подршка за временски заказана рутирања у случају када није радно време агената, када су празници и неопходна је подршка за рутирање у случају изненадних догађаја. • подршка за IVR интеграцију са другим пословним системима помоћу web servisa (SOAP i REST) и директних упита у базу, преко ODBC. • Неопходно је да статистичке информације са IVR у случају недоступности базе буду смештене локално а по успостављању везе апликативни сервер база података локално смештени подаци се импортују у базу података. Доставити документ који детаљно описује тражену функционалност. • лако креирање динамичких и статичких IVR апликација коришћењем графичког интерфејса или помоћу VoiceXML.	
5.	Апликација за статистичко праћење и анализу рада Центра (Monitoring & Reporting system)
• треба да обезбеди информације о раду Центра, да прикупља статистичке информације о раду контакт центра, обрађује их и омогућава њихово приказивање у виду детаљних извештаја, како у релативном времену тако и помоћу историјских извештаја, предефинисаних или специјално припремљених (customized). • Неопходно је доставити пример сваког од следећих извештаја: Системски извештаји (дневни, недељни и месечни; експортирање извештаја у различите формате – excel, word, pdf; могућност подешавања аутоматског генерисања и слања извештаја на предефинисане адресе). Општи извештаји: ▪ Збирни извештај одлазних позива корисника по позваном броју за конкретног корисника система, ▪ Збирни извештај позива за конкретног корисника система, ▪ Детаљи позива за конкретног корисника система,	

Call/Line извештаји :

- Број долазних позива по сату (временском интервалу),
- Долазни позиви по кориснику,
- Одлазни број позива по сату (временском интервалу).

Извештаји агентске активности:

- Број одговорених позива,
- Број неодговорених позива,
- Број позива које је агент прекинуо,
- Просечно време трајања разговора,
- Укупно време трајања разговора,
- Преглед статуса агената,
- Број трансферованих позива,
- Детаљни и збирни извјештај активности агената.

Извештаји агентских група и редова чекања:

- Број одговорених позива,
- Број одговорених позива по одређеном каналу,
- Просечно време трајања разговора,
- Просечно време трајања разговора по одређеном каналу,
- Укупно време трајања разговора,
- Број неодговорених позива,
- Број прекинутих позива на чекању,
- Средње време чекања,
- Максимално време чекања,
- Сервисни нивои,
- Статистички извештаји по интервалима,
- Статистички извештаји по каналима приступа,
- Алат за креирање комбинованих извештаја агентских активности и агентских радних група (редова чекања),

Извештаји по долазном броју:

- Број позива са одређеног долазног броја,
- Број одговорених позива који су дошли са одређеног долазног броја,
- Број неодговорених позива који су дошли са одређеног долазног броја,
- Просечно вријеме трајања разговора који су дошли са одређеног долазног броја,
- Извештај о агенту који је одговорио на позив који је дошао са одређеног броја,
- Извештаји који прате промене у конфигурацији система.

Quality Monitoring Извештаји:

- Извештај на основу оцењивања снимака разговора.

IVR извештаји:

- Активности,

▪ Број позива који су завршени на IVR-у, ▪ Статистика по гранама IVR-а. • Monitoring систем: ▪ Графички интерфејс за надгледање свих критичних делова Контакт центар система, ▪ Мониторинг треба да обухвати праћење хардверских и софтверских параметара рада Контакт центар решења, ▪ Нотификациони систем у случају пада система (нотификације путем е-маил-а, СМС-а). • Recording систем: ▪ Систем за снимање разговора треба да омогућава снимање свих типова интеракција (гласовних, e-mail, chat) унутар Контакт центра према дефинисаним критеријумима, ▪ Редундантност recording система је обавезна. Прихватљиви модели редундансе су load balancing и failover, ▪ Снимање позива мора да буде омогућено на два начина: предефинисаним правилима и ад-хок, ▪ Снимање није дозвољено методом mirror switch-а, ▪ Неопходно је да систем омогућава снимање свих дефинисаних канала комуникације у Контакт центру, ▪ Неопходно је да систем омогућава снимање звучних објава са удаљених локација, ▪ Графички интерфејс за конфигурисање опција снимања, ▪ Апликација за преглед и преслушавање снимљених интеракција са клијентима, ▪ Апликација за оцењивање снимљених интеракција према предефинисаним упитницима, ▪ Архивирање снимака на мрежни медијум за чување података (storage уређај није предмет набавке, већ ће се користити постојеће storage решење унутар ИТ окружења), ▪ Систем мора да подржи опцију снимања екрана оператера. Снимање екрана није предмет ове набавке.	
6.	SIP Soft телефони
• Решење треба да подржи прихватање телефонских позива коришћењем како кроз физичке stone SIP телефоне, тако и кроз SIP soft телефона као апликације на desktop/laptop рачунару агента • SIP soft телефони на агентском рачунару се активирају покретањем апликације, без потребе да их агент или неко други додатно подешава • Уколико се наручилац одлучи за коришћење физичких стоних телефона понуђач мора да препоручи одговарајуће моделе који се могу инсталирати без посебних подешавања (auto provisioning), уз телефонске апарате потребно је понудити и компатибилне наглавне моно слушалице	
7.	Долазни телефонски позиви
• Корисници се стављају у ред чекања и добијају поруке о чекању, с информацијом о дужини времена чекања. Могуће је доласком позива отворити нови прозор "Pop-up window" у који се преносе информације о позиву, те покренути друге апликације.	

Сви долазни позиви треба да се рутирају кроз IVR који је интегрисан са СТИ-ом (са потврдом могућношћу интеграције са CRM-ом у случају будућих потреба).	
8.	Одлазни телефонски позиви
- У овом случају могуће је иницирати позив на два начина: - ручно га иницира оператер, - помоћу апликације или аутоматски, тако да се оператор укључује у комуникацију након аутоматске успоставе позива.	
9.	Повратни позив (Callback)
- Уколико у тренутку позива корисника не постоји слободни оператер за обраду позива, кориснику се нуди могућност повратног позива, најчешће телефоном. - Потребно је да систем омогући дефинисање параметара када и под којим условима ће се кориснику који чека на слободног оператера понудити могућност остављања захтева за повратним позивом (callback) - Потребно је да систем омогући да систем оператер обавести да постоји захтев за повратним позивом након чега би сам оператер направио повратни позив, али и да кроз дефинисање правила систем сам направи повратни позив ка кориснику који је оставио тај захтев и споји га са првим слободним оператером из агентске групе којој је иницијални долазни позив и био намењен	
10.	Електронска пошта (e-mail)
- Email канал мора бити саставни део Контакт Центар система и агенти га морају обрађивати кроз јединствену апликацију са којом обрађују и телефонске позиве. - Систем мора да поседује правила за интелигентно усмеравање e-mail-ова на исти начин који је то омогућен и за телефонске позиве (захтеви за вештина агената, задавање приоритета.....) - Сви одговори који оператери шаљу корисницима морају да пристигну са email адресе на коју је порука и послата, а не са појединачне адресе оператера који је ту поруку и обрадио, без потребе да сам оператер одабира ту адресу. - Систем мора да омогући додавање докумената у одговор који се шаље кориснику (<i>attachments</i>) - Могућност рутирања email агентима и агентским групама на основу специфичних речи / израза који су садржани у оквиру поруке дефинисањем правила које захтевају одговарајућу вештину, једну или више, које агент мора да поседује како би обрадио email. Овај скуп речи не сме бити ограничен и мора да подржи препознавање како наслова email поруке, тако и тела поруке. - Осим дефинисања потребних вештина агената за обраду email поруке на основу специфичних речи / израза, потребно је омогућити дефинисање засебног скупа правила који ће дефинисати различите приоритете додељивање - Уколико агент није у стању да обезбеди повратну информацију након прихватања email поруке, мора му се омогућити да писање одговора остави за касније (<i>draft</i>), а да истовремено буде у могућности да настави да прихвата нове поруке, тј. да email <i>draft</i> не утиче на његову заузетост. Приступ тим <i>draft</i> email порукама сме да буде могућ само оном оператеру који је писање тог одговора започео. Након наставка рада, сав доташањи садржај мора бити део поруке. - Након што је систем зарутирао email поруку оператеру на основу дефинисаних правила, систем мора да омогући прослеђивање прихваћених email порука од стране оператера на email адресе ван оних дефинисаних за обраду у контакт центру (<i>Forward</i>) - Систем такође мора да омогући оператеру могућност прослеђивање комплетног садржаја email порука или другим агентским групама у оквиру Контакт Центра или другим оператерима који су задужени за обраду email порука (<i>Transfer</i>)	

- Систем мора да омогући оператеру иницирање одлазних email порука ка корисницима. Уколико је оператер члан више различитих агентских група, он може да изабере у име које агентске групе и њој додељене email адресе ће писати поруку. - Систем мора да омогући да једна агентска група може да прихвата и шаље email поруке за више дефинисаних email адреса. - Дефинисање различитих SLA нивоа у односу на оне који су задати за телефонске позивем чак и када је email прослеђен истој агентској групи. - Систем мора да омогући супервизорима у Контакт Центру да кроз своје пословне апликације имају увид у садржај email поруке која је пристигла на систем. - Систем мора да омогући да кроз агентску апликацију оператери затраже помоћ од супервизора за обраду email порука, на коју ће им супервизори одговарати кроз своју пословну апликацију. - Неопходна је могућност конверзије телефонских агентских лиценци у email агентске лиценце на администраторском нивоу	
11.	Аутоматски одговор на e-mail (Automatic e-mail response)
- Ова функција треба да омогући слање одговора на упит упућен електронском поштом без посредовања оператера. Та функција користи унапред дефинисане одговоре. - Потребно је да систем омогућава различиту врсту унапред дефинисаног одговора у зависности од тога на коју email адресу је email послат, да ли је послат у току радног времена или за време празника - Потребно је да систем не прослеђује поруке агентима уколико су поруке генеричке природе (различити auto responses и mailer daemon поруке и сличне)	
12.	Web chat поруке
- Web chat канал мора бити саставни део Контакт Центра система и агенти га морају обрађивати кроз јединствену апликацију са којом обрађују и телефонске позиве и остале канале. - Web chat мора да омогући прослеђивање порука агентима у зависности од њихове доступности, тако да уколико је оператер већ прихватио телефонски позив, неће му долазити захтев да прихвати и телефонски позив - Овакво правило и искоришћеност оператера мора да важи и за комбинације са осталим типовима комуникације, а не само са телефонским позивима, тако да рецимо један оператер може да истовремено ради са 1 email поруком и 2 web chat и сличне комбинације у зависности од дефинисаних пословних процеса у оквиру Контакт Центра - Потребно је да систем омогућава да се web chat поруке прослеђују различитим групама агената у зависности са ког дела web сајта је захтев за комуникацијом дошао, тј. мора се омогућити прослеђивање различитим групама агената, а не само једној, унапред дефинисаној - Систем мора да поседује правила за интелигентно усмеравање web chat порука оператерима на исти начин који је то омогућен и за телефонске позиве, e-mail-ova. - Web chat функционалност мора да буде подржана кроз лиценцну надоградњу основног система. - Модул за webchat функционалности није предмет ове набавке	
13.	Преусмеравање општег типа интеракције (generic object) агентима за обраду
Контакт Центар систем кроз свој ACD механизам мора да омогући преусмеравање општег типа интеракција (generic object) као што су на пример: пријаве проблема, радни налози, објекти из других система... ка агентима по истим правилима додељивања која важе за телефонске позиве (најдуже време чекања, неопходне	

вешитне-skill , тип пријаве и сл.) - Овај тип интеркације (generic object) мора бити део система, као посебан објекат са својствима и особинама, а не да представља модификацију или надоградњу неког другог типа (<i>као што је web chat</i>) - Агенти треба да раде са општим типом интеркације на истоветан начин као и са телефонским позивима, тј. могуће их је проследити другом агенту или другој групи агената, оставити га на чекању и након обраде дисконектовати га са система - Комплетан скуп статистичких податка, како они у реалном времену, тако и они историјски, морају бити доступни кроз исте апликације Контакт Центра које се користе за праћење осталих типова интеракције - Овакав тип додељивања интеракција не треба да захтева посебно лиценцирање, већ се могу користити постојеће на систему	
14.	Интеграција рачунара и телефоније (CTI - Computer Telephony Integration)
Неопходно је да решење има REST базиран API за интеграцију са другим пословним апликацијама. Неопходно је доставити REST API документацију	
15.	Обрада пријава корисника (tiketing sistem)
- Брига о корисницима је основна намена Контакт Центра. Из тог разлога Контакт Центар мора да омогући прихватање свих пријава од стране наших клијената било да су оне похвале, притужбе, пријаве проблема, сугестије за побољшање услуга или напосто захтеви за додатним информацијама - Свака пријава од стране корисника мора бити прихваћена и обрађена од стране Контакт Центра без обзира да ли оне дошле кроз телефонски позив (најчешће), или кроз друге електронске канале као што су email, web chat, sms - Систем мора да омогући увид у пријаве пристигле и кроз алтернативне канале (документи, фах и сл) - Свака пријава корисника мора да садржи све елементе неопходне за управљање, који су комбинација слободног уноса агента и предефинисаних опција које ће омогућити једнозначну категоризацију и касније извештавање, као што су: Наслов, Датум завођења (аутоматски попуњено), назив агента који је завео пријаву (аутоматски попуњено), Јединствену идентификацију (аутоматски), LOB (попуњава агент и везује за корисника), статус пријаве (описију да ли је пријава још отворена, да ли се на њој тренутно ради или је затворена), тип пријаве (предефинисани извор), опис (слободан текст) и друга значајна поља - У зависности од типа пријаве потребно је да систем подржи различита времена (SLA) потребна за одзив и прослеђивање одговора кориснику који је поднео пријаву - Пре затварања пријаве од стране оператера обавезно је да буду унет и/или изабрана вредност о начину на који је пријава решена, нпр. решено, дупликат пријава, отказано, прослеђен одговор и сл - Оператери са потребним привилегијама морају да имају увид у све пријаве на систему и да им је омогућена претрага пријава кроз задате параметре.	
16.	Снимање интеракција
- Решење за снимање интеракција мора да омогући снимање свих типова интеракција (телефонске, email, web chat) уз снимање екрана - Email и web chat интеракције је неопходно снимати у текстуалном облику - Могућност чувања снимака свих долазних и одлазних позива минимално 6 месеци уназад претраживих по броју агента, времену и датуму, типу корисника по сегменту чија је позив снимљен, могућност преслушавања снимљених разговора, могућност слања мејлом снимљених разговора надлежном телу - Све функционалности сем снимања екрана су предмет ове набавке. Снимање екрана мора бити омогућено активирањем лиценце истог модула	

17.	Захтеви за интеграцију Контакт центра у постојеће ИТ окружење
	• Предлог решења Контакт центра (треба понудити решење дизајна, фазе развоја, тестирања, имплементације и одржавања, као и интеграције Контакт центра у постојеће ИТ окружење) треба да задовољи следеће: ▪ Понуђач треба да понуди флексибилно прилагођавање решења Контакт центра пословним/техничким захтевима Наручиоца, ▪ Понуђач треба да предвиди задржавање постојеће ИТ инфраструктуре уз захтевану интеграцију или надоградњу, тј. техничка спецификација решења треба да дефинише комплетну Контакт центар опрему која ће се имплементирати са уопштенom мрежном шемом интеграције те опреме на постојећи ИТ систем НАРУЧИОЦА, детаљан опис функционалности и модуларности софтвера, спецификацију телекомуникационе опреме и потребне инфраструктуре за реализацију Центра. Неопходно доставити предуслове по питању системског софтвера и виртуелне инфраструктуре које НАРУЧИЛАЦ обезбеђује. ▪ Контакт центар треба да је смештен на једној локацији, и да се интегрише на постојећу ИТ инфраструктуру: ○ LAN окружење је урађено на Ethernet технологији. Пасивно каблирање од разводних rack ормара да сваке клијентске радне станице (позиције) је рађено са UTP каблом минимално 100 Base-T. ○ Серверска инфраструктура подржава рад на виртуелном VMware или Hyper-V окружењу ○ Контакт Центар решење мора да подржава MS SQL Server и Oracle као базу података за смештање података ○ Неопходно је обезбедити да решење несметано функционише и када се изгуби веза између апликативног решења и базе података. При том не сме доћи до губитка статистичких података а дозвољено да у случају недоступности базе података извештаји нису доступни. Самим тим није потребно понудити високо доступну и редунданту базу података ○ Оперативни систем на коме је решење базирано мора бити MS Windows или Linux. ○ За потребе Пројекта обавеза је ПОНУЂАЧА да обезбеди спецификацију (лиценце системске, база података) опреме коју НАРУЧИЛАЦ треба да обезбеди ○ Телекомуникационо окружење базирано на SIP стандарду

18. Рок за имплементацију пројекта:

60 дана од дана потписивања записника о увођењу у посао.

19. Техничка спецификација телефонских апарата - 40 комада

- Неопходно је понудити дво-линијски IP телефон са мин HD sound квалитетом и 2 Lan port-a 10/100
- Full HD Voice и Acoustic Fence или слична технологија
- 2.5 in Graphical Backlit LCD
- Мин 132 x 64 резолуција дисплеја
- Voicemail подршка
- deskstand/wallmount
- Unicode UTF-8 character support
- 4 context-sensitive "soft" keys

- 2 line keys with bi-color (red/green) LED
- "Home" feature key
- way navigation key cluster with center
- "Select" key
- 2 volume control keys
- Dedicated hold key, Dedicated headset key, Dedicated hands-free speakerphone key, Dedicated microphone mute key
- 2 SIP identities (registrations)
- 2 programmable line keys
- Shared call/bridged line appearance
- Flexible line appearance (one or two line keys can be assigned for each registration)
- Distinctive incoming call, treatment/call waiting
- Call timer and call waiting, Call transfer, hold, divert (forward), pickup, Called, calling, connected
- party information, Local three-way audio conferencing
- One-touch speed dial, redial, Remote missed call notification, Do not disturb function
- Electronic hook switch capable, Local configurable digit map/dial plan
- Paging and push to talk
- Type 1 compliant (IEEE 1329 full duplex)
- Frequency response – 150 Hz – 7 kHz for
- hands-free speakerphone, handset and optional headset mode
- Codecs: G.711 (A-law and μ -law), G.729AB, G.722 (HD Voice), iLBC
- Voice activity detection, Comfort noise generation, DTMF tone generation (RFC 2833 and in-band)
- Dedicated RJ-9 headset port
- Hearing aid compatibility to ITU-T P.370 and TIA 504A standards
- Compliant with ADA Section 508 Subpart B 1194.23 (all)
- Security
- 802.1X Authentication and EAPOL
- Media encryption via SRTP
- Transport Layer Security (TLS)
- Encrypted configuration files
- Digest authentication
- Password login
- Support for URL syntax with password for boot server address
- HTTPS secure provisioning
- Support for signed software executables
- Approvals
- FCC Part 15 (CFR 47) Class B, ICES-003 Class B, EN55022 Class B, CISPR22 Class B, VCCI Class B, EN55024, EN61000-3-2; EN61000-3-3, NZ Telepermit, UAE TRA, Australia RCM, ROHS compliant, ICASA, CITC, ANATEL3, Customs Union3, KCC3, TAA3, CCC3
- Event logging, Syslog, Hardware diagnostics, Status and statistics reporting
- TCP, UDP, DNS-SRV, IPv4 and IPv6

20. Слушалице компатибилне са телефонским апаратом - 40 комада

- Морају бити компатибилне са понуђеним моделом телефона
- Три начина конвертибилне са могућности бирања стила : преко ува, преко главе и иза врата
- Могућност брзог укључења и искључења
- Могућност прикључења на РС и deskphone кроз аудио процесор или директно компатибилним каблом

- Аудио лимитација за заштиту од звукова изнад 118dBA
- Широкопојасни аудио (до 6,800 Hz), noise-canceling микрофон
- Карактеристике предаја
Senzitiviti @1kHz -39+- dBV/Pa
Фреквенција опсег 150 до 6800Hz
Излазна импеданца <150Ома
- Карактеристике пријем
Фреквенција опсег 100 до 6800Hz
Акустични лимит <24dBPa (<118SPL)
Улазна импеданца 150 Ома +/- 25%

21. Сервер

Компонента	Минимално	ком
Кућиште	3.5" капацитет до 4 Hot Plug Hard Diska	1
Processor	Intel Xeon Bronze 3104 1.7G, 6C/6T, 9.6GT/s, 8M Cache, No Turbo, No HT (85W), DDR4-2133	2
Меморија DIMM Тип I брзина	2666MT/s RDIMMs	1
Меморија	16GB RDIMM, 2666MT/s	2
RAID Kontroler	PERC H330+ RAID Controller	1
Hard Disk	1TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 512n 3.5in Hot-plug Hard Disk	2
Мрежна карта	Dual-Port 1GbE интегрисан LOM	1
Шине	ReadyRails клизајуће шине	1
Напајање	2x550W Redudantno - "hot plug"	1
Оперативни систем	Не	
Гаранција	1 година, одговор у року од једног радног дана. Могућност провере гарантног рока на сајту произвођача	

Сигурносно решење које се испоручује заједно са серверима

Генерални захтеви сигурносног решења
Тражено софтверско решење за контролу интернет саобраћаја и заштиту од малициозних активности треба да се састоји од следећих компоненти: • firewall у форми softwer-a који се испоручује у .iso формату са могућношћу инсталације на следећим виртуализационим платформама: VMware ESXi, HyperV и KVM • Клијентске апликације (конзола) која се инсталира на рачунарима администратора и која омогућава менаџмент свих безбедносних правила и која се испоручује у .exe формату и која се може инсталирати неограничено пута. Понуђач мора уређаје да испоручи, угради, инсталира, конфигурише, тестира и пусти у рад. Након техничког пријема, понуђач је дужан да обезбеди документацију о изведеном стању, упутство о коришћењу и да изврши обуку запослених.

Минималне функционалности које морају бити подржане на централном firewall уређају

Тражено решење за контролу интернет саобраћаја и заштиту од малициозних активности мора да поседује најмање следеће захтеване заштитне функционалности:

- Stateful Inspection Firewall,
- Intrusion Prevention System (IPS) заштита
- Application Control заштита
- URL филтрирање,
- Препознавање садржаја (*eng. content awareness*)
- Anti-Virus и Anti-Boot заштите
- Anti-Spam и Email security заштита
- Site-to-site IPsec VPN и Remote access VPN

Централни firewall уређај мора да се испоручи у .iso формату са могућношћу инсталације на следећим виртуализационим платформама: VMware ESXi

Модел лиценцирања мора бити искључиво по заузетом језгру. Величина коришћене меморије и HD не смеју да представљају ограничење у моделу лиценцирања. Укупан број лиценци који треба да се испоручи је за 8 процесорских језгара. Модел лиценцирања мора да омогући креирање више firewall-а све док њихов број не пређе 8 процесорских језгара у збиру.

IPS (Intrusion Prevention System) са најмање следећим особинама:

- IPS мора да буде заснован на следећим механизмима детекције: exploit signatures, protocol anomalies, application controls и behavior-based детекције.
- IPS мора да има могућност креирања правила која омогућавају изузимања мрежа (network exceptions) из IPS анализе на основу: source, destination IP адресе, сервиса и/или комбинације претходне три опције,
- IPS мора да буде у могућности да детектује и блокира мрежне и нападе на апликативном нивоу, штитећи најмање следеће сервисе: DNS, FTP, SNMP и Microsoft Windows сервисе,
- IPS мора да има могућност заштите од DNS Cache Poisoning и да заштити кориснике од приступа блокираним доменским адресама.
- IPS мора да има могућност детекције и блокирања remote control апликација укључујући и оне које су у могућности да раде tunneling over HTTP

Контрола интернет апликација и URL страница са најмање следећим особинама:

- Решење мора да има могућност препознавања најмање 7000 интернет апликација,
- Решење мора да има могућност препознавања и блокирања апликација које су у могућности да раде tunneling over HTTP
- Решење мора имати могућност инспекције SSL криптованог саобраћаја у долазном и одлазном смеру
- Решење мора да има могућност да користи URL filtering правила са циљем да омогући администратору грануларну контролу https инспекције.

Решење мора да има могућност препознавања и контроле типа садржаја који се шаље односно преузима.

- Решење мора да подржава најмање следеће типове садржаја:
 - o Archive (tar, zip, 7z, gzip, KGB arhiv, java arhiv, ACE arhiv, RAR и WinRAR arhiv)
 - o slike (gif, png, ras, bmp, xpm, psd)
 - o word (docx, rtf, doc, one, odt, ott)
 - o Spreadsheet (xlsx, xls)
 - o Presentation (pptx, ppt, odp, otp)

Anti-Virus и Anti-Bot заштита са најмање следећим особинама:

- Anti-Bot мора да има могућност детекције и блокирања сумњивог (малициозног) понашања у мрежи,
- Anti-Bot мора да има могућност скенирања мреже са циљем детекције bot активности,
- Anti-Virus мора да има могућност скенирања архивираних фајлова,
- Anti-Virus мора да има могућност блокирања приступа малициозним URL страницама,

•Anti-Virus мора да има могућност инспекције SSL криптованог саобраћаја,
• Anti-Virus мора да има могућност скенирања линкова унутар Email-a
Решење мора да поседује <i>reverse-proxy</i> функционалност,
Решење мора да има могућност интеграције са Microsoft Active Directory домен контролером са циљем добијања информација о корисницима (<i>User Identity</i>) без инсталације додатног агента на домен контролеру.
Решење мора да има могућност <i>browser based</i> аутентификације корисника за не доменске кориснике.
Решење мора да има могућност за Kerberos аутентификацију за single-sign-on
Решење мора имати интегрисан интерни x.509 CA (<i>eng. certificate authority</i>)
Решење мора да обезбеди удаљени приступ корисника локалној мрежи коришћењем VPN-а за најмање 5 истовремених (конкурентних) корисника . Модел лиценцирања мора бити по принципу броја истовремених корисника и мора да обухвати client & clientless начине VPN приступа.
Решење мора да подржава креирање најмање 1024 виртуалних VLAN интерфејса
Решење мора да подржава могућност рада у Layer 2 (транспарент) и Layer 3 (routing) моду
Решење мора да има могућност креирања виртуелних firewall инстанци
Решење мора да има могућност успостављања VPN-а у случају динамичких IP адреса
Решење мора да има интегрисан менаџмент, односно firewall и менаџмент морају да коегзистирају у склопу истог решења
Решење мора да има могућност креирања заштитних правила (<i>eng. security policy</i>), прикупљања, чување и прегледа логова са свих функционалности: firewall, IPS, URL filtering, application controll, Anti Virus и Anti Bot
Конзола за управљање мора да има графички механизам за приказивање колико је пута безбедносно правило било коришћено (<i>security rule hit counter</i>)
Решење мора имати механизам верификације сигурносних полиса пре инсталације полиса (<i>eng. security policy verification mechanism</i>)
Решење мора да имати могућност креирања ревизије сигурносних полиса и могућност враћања на ту ревизију (<i>eng. policy revision control mehanizam</i>)
Решење мора имати могућност једноставног и брзог креирања безбедносних правила коришћењем механизма превлачења објеката (<i>eng. drag & drop</i>) у заштитно правило
Решење мора имати могућност груписања безбедносних правила у слојеве (<i>eng. Layers</i>) и креирања под правила унутар слоја (<i>eng. Sub Layers</i>)
Решење мора имати могућност креирања више администраторских корисника, при чему администратори могу истовремено да раде на истом безбедносном правилу без међусобног прекидања рада (промену правила и инсталацију правила)
Решење мора имати могућност креирања више администраторских профила, са различитим привилегијама при чему администратори могу истовремено да раде на истом безбедносном правилу без међусобног прекидања рада (промену правила и инсталацију правила)
Решење мора да има могућност креирања администраторских корисника зависно од њихове улоге. Нпр. администратори који имају само могућност праћења: логова, УРЛ правила правила...
Решење мора имати интегрисан интерни x.509 CA (<i>eng. certificate authority</i>)

Гаранција
Доступност техничке подршке произвођача по принципу 5 x 9
Приступ бази знања (техничкој документацији) произвођача
У понуди мора да буде укључен сервис ажурирања описа свих врста претњи у трајању од 1 године
Све компоненте решења морају имати једногодишње одржавање произвођача те неопходне лиценце за рад и преузимање нових дефиниција

Напомена: Понуђач је у обавези да уз понуду достави и опис понуђеног решења. Опис решења је потребно написати тако да Наручилац може јасно да провери понуђене техничке карактеристике система.

Напомена: Понуђач је у обавези да, у циљу сагледавања комплексности и обима података који се похрањују у базама података Наручиоца и користе у пословним процесима посредством софтверских подсистема, направи увид у софтверске системе Наручиоца пре подношења понуде, о чему ће се сачинити записник који ће бити саставни део понуде Понуђача.

Место увида: Дирекција РФЗО, Јована Мариновића бр. 2.

Контакт особе за увид: Марко Јовановић, тел. 011/2053-736 и Филип Ненадовић тел. 011/2053-712.

Напомена: Понуђач је у обавези да сходно члану 71. став 2. ЗЈН поштује техничке стандарде приступачности за особе са инвалидитетом, односно да техничко решење буде приступачно за све кориснике.

IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА

1. Језик

- 1.1. Понуда и остала документација која се односи на понуду морају бити на српском језику.

2. Обавезна садржина понуде и начин попуњавања образаца датих у конкурсној документацији

- 2.1. Понуђач подноси понуду која садржи следеће документе:

- 1) попуњен образац Подаци о понуђачу, уколико понуђач самостално подноси понуду или када понуђач подноси понуду са подизвођачем - образац бр.1 у конкурсној документацији;
- 2) попуњен образац Подаци о понуђачу у заједничкој понуди, уколико понуду подноси група понуђача - образац бр. 2 у конкурсној документацији;
- 3) попуњен образац Подаци о подизвођачу, уколико понуђач делимично извршење набавке поверава подизвођачу - образац бр. 3 у конкурсној документацији;
- 4) попуњен, печатом оверен и потписан образац Понуда за јавну набавку: Набавка контакт центра за потребе РФЗО – образац бр. 4 у конкурсној документацији;
- 5) попуњен, печатом оверен и потписан образац 4.1 - Понуда за јавну набавку: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, који у себи садржи образац структуре цене.
- 6) попуњен, печатом оверен и потписан образац Изјаве понуђача о независној понуди (образец бр. 5 у конкурсној документацији);
- 7) попуњен, печатом оверен и потписан образац Изјаве понуђача у складу са чланом 75. став 2. ЗЈН (образец бр. 6 у конкурсној документацији);
- 8) попуњен, печатом оверен и потписан образац – Потврда/референца (образец бр. 9 у конкурсној документацији);
- 9) опис понуђеног решења за проверу понуђених техничких карактеристика система;
- 10) записник о увиду у софтверске системе Наручиоца;
- 11) доказе о испуњености обавезних и додатних услова за учешће у складу са упутствима и инструкцијама датим у одељку V – Услови за учешће и доказивање испуњености услова;
- 12) печатом оверен и потписан модел уговора – одељак VI у конкурсној документацији;
- 13) средство финансијског обезбеђења за озбиљност понуде у складу са тачком 5. овог Упутства;

- 2.2. Понуђач доставља понуду у складу са обрасцима који су саставни део конкурсне документације, као и на сопственим обрасцима потраживаним у конкурсној документацији.

- 2.3. Подаци који се уносе у образац понуде и друге обрасце предвиђене конкурсном документацијом морају бити јасни и недвосмислени, унети електронским путем или уписани, читко, хемијском оловком.

3. Цена у понуди

- 3.1. Цена у понуди мора бити исказана у динарима, без и са урачунатим ПДВ-ом и подразумева све пратеће трошкове.
- 3.2. Ако је у понуди исказана неуобичајено ниска цена, Наручилац ће поступити у складу са чланом 92. Закона о јавним набавкама.
- 3.3. Цена у понуди је непромењива и не може се мењати након отварања понуда.
- 3.4. У цену у понуди морају да буду урачунати и кроз њу исказани сви попусти и све погодности које понуђач нуди. Посебни попусти и погодности неће бити узимани у обзир приликом примене критеријума за доделу уговора.

4. Рок и начин плаћања

- 4.1. Плаћање уговорене цене за контакт центар (телефони и слушалице, лиценце) и услугу имплементације извршиће се након потписивања записника о имплементацији контакт центра у року од најмање 30 а најдуже 90 дана од дана издавања рачуна. Плаћање за услугу годишњег одржавања контакт центра који је предмет јавне набавке вршиће се месечно у року од року од најмање 30 а најдуже 90 дана од дана издавања рачуна.
- 4.2. Понуђач је у обавези да рачун достави Наручиоцу најкасније 5 дана од дана издавања рачуна.
- 4.3. Уколико понуђач у понуди наведе другачији начин и краћи рок плаћања од наведеног у конкурсној документацији, његова понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

5. Обезбеђење за озбиљност понуде

- 5.1 Понуђач је обавезан да уз понуду достави бланко соло меницу, која мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије (као доказ доставити захтев за регистрацију менице или извод из регистра Народне банке Србије), оверена печатом и потписана од стране лица наведеног у картону депонованих потписа, а уз исту мора бити достављено попуњено и оверено менично овлашћење, са роком важења не краћим од 30 дана од дана истека рока важења понуде, у висини од 2% од вредности понуде (без ПДВ-а). Уз меницу мора бити достављена копија картона депонованих потписа који је издат од стране пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу - писму. Уколико, из било ког разлога, дође до продужења рока важења понуде, обавеза је понуђача је да обезбеди продужење важења меничног овлашћења и то најмање за број дана за који је продужен рок важења понуде.
- 5.2 Наручилац може да активира средство обезбеђења за озбиљност понуде у износу од 2% од вредности понуде (без ПДВ-а) у случају:
 - да понуђач повуче своју понуду током периода важења понуде, назначеног од стране понуђача у обрасцу за понуду;
 - да понуђач, пошто је обавештен о прихватању понуде од стране Наручиоца, у току периода важења понуде не потпише или одбије да потпише уговор;
 - да понуђач одбије да закључи уговор о јавној набавци са Наручиоцем или не достави средство обезбеђења за добро извршење посла.
- 5.3 Средство обезбеђења за озбиљност понуде биће враћено понуђачима, на њихов писмени захтев, након закључења уговора за предмет набавке за који су поднели понуде.
- 5.4 Трошкове прибављања средства обезбеђења за озбиљност понуде сноси Понуђач, осим у случају из члана 88. став 3. ЗЈН-а.
- 5.5 Менично овлашћење, које понуђач доставља уз понуду, може бити израђено на основу Обрасца бр. 8 – Менично овлашћење или предато на сопственом обрасцу, и мора садржати све елементе наведене у Обрасцу 8.

6. Обезбеђење за добро извршење посла

- 6.1 Изабрани понуђач је обавезан да приликом потписивања уговора или најкасније 5 дана од дана потписивања уговора, достави бланко соло меницу, менично овлашћење за добро извршење посла, у висини од 10% од уговорне вредности (без ПДВ-а).
- 6.2 Меница мора бити регистрована у Регистру меница Народне банке Србије, за шта се као доказ доставља извод из Регистра меница НБС.
- 6.3 Рок важења менице је најмање 30 дана од дана истека важења уговора.
- 6.4 Наручилац ће уновчити средство обезбеђења за добро извршење посла у случају да понуђач не извршава обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

7. Овлашћење за потписивање

- 7.1 Конкурсна документација се може потписати својеручно или оверити факсимилом.
- 7.2 Уколико конкурсну документацију потписује лице које није овлашћено за заступање по решењу из регистра привредних субјеката, потребно је доставити Овлашћење за потписивање конкурсне документације.
- 7.3 Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да обрасце дате у конкурсној документацији потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попуњавати и печатом оверавати обрасце дате у конкурсној документацији, и у том случају прилажу овлашћење дато том понуђачу, осим образаца бр. 5 и бр. 6.
- 7.4 Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, сваки понуђач из групе понуђача мора самостално потписати и печатом оверити Образац бр. 5 – Изјава понуђача о независној понуди и Образац бр. 6 – Изјава понуђача у складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама и доставити у понуди.

8 Подношење понуде

- 8.1 Понуђач понуду подноси непосредно или путем поште.
- 8.2 Понуђач подноси понуду у затвореној коверти или кутији, затворену на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара.
- 8.3 Коверат или кутија са понудом мора имати ознаку "ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПОТРЕБЕ РФЗО, број набавке 404-1-110/18-14, - НЕ ОТВАРАТИ".
- 8.4 На полећини коверте или кутије понуђач наводи своје пословно име, адресу, телефон, е-mail адресу и одговорно лице.
- 8.5 Понуду доставити на адресу Републичког фонда за здравствено осигурање у Београду, ул. Јована Мариновића бр. 2, ПИСАРНИЦА, од 7:30-15:30.
- 8.6 Благовременим се сматрају понуде које Наручиоцу стигну најкасније **до 15.06.2018. године до 09,30 часова**, без обзира на начин како су послате.

9. Могућност подношења понуде за једну или више партија

- 9.1 Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

10. Понуда са варијантама

- 10.1 Понуда са варијантама није дозвољена.

11. Рок важења понуде

- 11.1 Рок важења понуде обавезно се наводи у понуди и не може бити краћи од 90 дана од дана отварања понуда.
- 11.2 У случају да понуђач наведе краћи рок важења понуде, понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

12. Измене, допуне и опозив понуде

- 12.1 У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду.
- 12.2 Понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду након достављања исте под условом да наручилац прими писано обавештење о измени, допуни или опозиву пре крајњег рока који је прописан за подношење понуда.
- 12.3 Обавештење о измени, допуни или опозиву понуде треба да буде припремљено, запечаћено, обележено и послато на исти начин као и претходна понуда. Наручилац ће ово обавештење прихватити као благовремено уколико је достављено код наручиоца пре истека рока за подношење понуда.
- 12.4 По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да мења своју понуду. У случају да након истека рока за подношење понуда, понуђач повуче своју понуду, Наручилац ће активирати средство обезбеђења у складу са тачком 5.2 овог Упутства. Понуђач је одговоран за сваку штету коју Наручилац претрпи у случају опозива понуде након истека рока за подношење понуда.

13. Учешће са подизвођачем

- 13.1 Понуђач може реализовати предмет набавке и преко подизвођача.
- 13.2 Уколико реализује набавку преко подизвођача, понуђач је у обавези и да 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.
- 13.3 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.
- 13.4 Понуђач у потпуности одговара наручиоцу за извршење уговорене набавке, без обзира на број подизвођача.
- 13.5 Извршилац 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. У овом случају наручилац ће обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције – члан 80. став 12. и 13. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр. 124/12, 14/15 и 68/15).
- 13.6 Извршилац 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 - члан 80. став 14. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15).

14. Заједничка понуда

- 14.1 Понуду може поднети и група понуђача.
- 14.2 Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:
- 1) члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем;
 - 2) опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора.
- 14.3 У случају заједничке понуде понуђачи одговарају Наручиоцу неограничено солидарно.

15. Јавно отварање понуда

- 15.1 Наручилац ће извршити јавно отварање понуда **дана 15.06.2018. године** са почетком у **10,00 часова**.
- 15.2 Понуде ће се отварати редоследом којим су примљене/заведене од стране Наручиоца.
- 15.3 Представници понуђача, који присуствују јавном отварању понуда, морају Комисији наручиоца поднети овлашћење за учешће у поступку отварања понуда.

16. Трошкови припремања понуде

- 16.1 Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде.
- 16.2 Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова.
- 16.3 Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

17. Неблаговремене понуде

- 17.1 Биће размотрене само понуде које су благовремено предате.
- 17.2 Благовременим се сматрају понуде примљене од стране наручиоца **до 15.06.2018. године**

до 09,30 часова, без обзира на начин на који су послате.

17.3 Неблаговремене понуде се неће разматрати.

17.4 Наручилац ће, након окончања поступка отварања понуда, неблаговремену понуду вратити неотворену понуђачу, са знаменом да је поднета неблаговремено.

18. Поверљивост података

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

18.2 Подаци које понуђач оправдано означи као поверљиве, биће коришћени само у предметној јавној набавци и неће бити објављени приликом отварања понуда, нити у наставку поступка или касније (сходно чл. 14. ЗЈН-а).

18.3 Наручилац ће као поверљиве третирати податке у понуди који су садржани у документима који су означени као такви, одн. који у горњем десном углу садрже ознаку "ПОВЕРЉИВО", као и испод поменуте ознаке потпис овлашћеног лица понуђача.

18.4 Уколико се поверљивим сматра само одређени податак садржан у документу који је достављен уз понуду, поверљив податак мора бити обележен црвеном бојом, поред њега мора бити наведено "ПОВЕРЉИВО", а испод поменуте ознаке потпис овлашћеног лица понуђача.

18.5 Наручилац не одговара за поверљивост података који нису означени на поменути начин.

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

18.7 Информације у вези са прегледом и оценом понуда, као и у вези са предлогом одлуке о додели уговора неће бити обелодањене ниједном понуђачу или било којем другом лицу које није званично укључено у процес стручне оценом понуда до тренутка објављивања одлуке о додели уговора.

18.8 Сваки покушај понуђача да утиче на Наручиоца у процесу стручне оценом понуда или доношења одлуке о додели уговора, може да доведе до одбијања понуде тог понуђача.

19. Додатне информације и појашњења у вези са припремањем понуде

19.1 Заинтересовано лице може, у писаном облику тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуда.

19.2 Наручилац ће у року од 3 (три) дана од дана пријема захтева за додатним информацијама или појашњења конкурсне документације, одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници (www.rfzo.rs).

19.3 Захтев за додатним информацијама или појашњењима у вези са припремањем понуде заинтересовано лице ће упутити уз напомену "Додатне информације и појашњења – јавна набавка бр. 404-1-110/18-14 (јавна набавка: Набавка контакт центра за потребе РФЗО)" на неки од следећих начина:

- 1) путем поште на адресу Наручиоца Јована Мариновића бр. 2, Београд,
- 2) путем факса на број (011) 2688 420, 2645 042,
- 3) путем електронске поште на адресу jelena.cvetkovic@rfzo.rs.

Додатна појашњења послата након истека радног времена, сматраће се да су примљена наредног радног дана.

19.4 Тражење додатних информација и објашњења телефоном није дозвољено.

19.5 Комуникација у поступку предметне јавне набавке ће се вршити у складу са чланом 20. Закона о јавним набавкама.

20. Додатна објашњења од понуђача

20.1 Наручилац може приликом стручне оценом понуда да захтева од понуђача додатна

објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда.

20.2 Захтев за објашњењем, као и само објашњење биће искључиво у писаној форми. Кроз објашњење се не може тражити, нудити или дозволити никаква измена цене, односно измена неког другог битног елемента понуде, осим уколико се ради о исправци рачунске грешке уочене од стране Наручиоца током оцене понуда.

20.3. Наручилац може да врши и контролу (увид) код понуђача односно његовог подизвођача.

20.4 Наручилац ће, уз сагласност понуђача, извршити исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуде, а по окончаном поступку отварања понуда.

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

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

21. Критеријум за доделу уговора

21.1 Критеријум за доделу уговора је најнижа понуђена цена.

21.2 Резервни елемент критеријума, у смислу члана 84. став 4. Закона о јавним набавкама, јесте дужи рок плаћања рачуна. Уколико након стручне оцене достављених понуда, две или више прихватљивих понуда буду имале исту цену, предност ће имати она понуда понуђача који понуди дужи рок плаћања рачуна.

22. Негативне референце

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

- 1) поступао супротно забрани из чл. 23. и 25. Закона о јавним набавкама;
- 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.

22.2 Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ који потврђује да понуђач није испуњавао своје обавезе по раније закљученим уговорима о јавним набавкама који су се односили на исти предмет набавке, за период од претходне три године пре објављивања позива за подношење понуда. Доказ 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;
- други одговарајући доказ примерен предмету јавне набавке, који се односи на испуњење обавеза у ранијим поступцима јавне набавке или по раније закљученим уговорима о јавним набавкама.

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

23. Поштовање обавеза које произилазе из важећих прописа

23.1 Понуђач је дужан да у оквиру своје понуде достави изјаву да је поштовао све обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (образац бр. 6 у конкурсној документацији).

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

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

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

- 25.1 Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, односно заинтересовано лице, који има интерес за доделу уговора у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама Закона о јавним набавкама. Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији.
- 25.2 Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу непосредно – предајом у писарници наручиоца, електронском поштом на адресу jelena.cvetkovic@rfzo.rs, факсом на број (011) 2688 420, 2645 042 или препорученом пошиљком са повратницом, на адресу ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд, у радно време Републичког фонда, и то од 7:30-15:30. Захтев примљен после наведеног времена, сматраће се да је примљен првог наредног радног дана.
- 25.3 Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом о јавним набавкама није другачије одређено. Наручилац објављује Обвештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева за заштиту права.
- 25.4 Уколико се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације, захтев ће се сматрати благовременим уколико је примљен од стране наручиоца најкасније 7 дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2 Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15) указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.
- 25.5 Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека рока из претходног става (тачка 26.4), сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.
- 25.6 После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка јавне набавке, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.
- 25.7 Захтевом за заштиту права не могу се оспоравати радње наручиоца предузете у поступку јавне набавке ако су подносиоцу захтева били или могли бити познати разлози за његово подношење пре истека рока за подношење понуда, а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.
- 25.8 Ако је у истом поступку јавне набавке поново поднет захтев за заштиту права од стране истог подносиоца захтева, у том захтеву се не могу оспоравати радње наручиоца за које је подносилац захтева знао или могао знати приликом подношења претходног захтева.
- 25.9 Захтев за заштиту права не задржава даље активности наручиоца у поступку јавне набавке у складу са одредбама члана 150. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15). Наручилац може да одлучи да заустави даље активности у случају подношења захтева за заштиту права и у том случају ће у обавештењу о поднетом захтеву за заштиту праву навести да зауставља даље активности у поступку јавне набавке.
- 25.10 Подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда, на 840-30678845-06, шифра плаћања: 153 или 253, позив на број: број или друга ознака конкретне јавне набавке (редни број јавне набавке), сврха уплате: Републичка административна такса, корисник: буџет Републике Србије. Упутство о уплати таксе за подношење захтева за заштиту права може се наћи на интернет страници Републичке комисије за заштиту права у поступцима јавних набавки <http://www.kjn.gov.rs>.
- 25.11 Ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда и ако процењена вредност није већа од 120.000.000,00 динара, подносилац захтева је дужан да на рачун буџета

Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара.

- 25.12 Ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда и ако процењена вредност јавне набавке није већа од 120.000.000,00 динара, подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара.
- 25.13 Ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда, подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 0,1 % процењене вредности јавне набавке, односно понуђене цене понуђача којима су додељени уговори, ако је та вредност већа од 120.000.000,00 динара.
- 25.14 Поступак заштите права понуђача регулисан је одредбама чл. 138. - 167. Закона о јавним набавкама.

26. Одлука о додели уговора

- 26.1 Наручилац ће у року од 25 дана од дана отварања понуда донети одлуку о додели уговора.

27. Увид у документацију

- 27.1 Понуђач има право да изврши увид у документацију о спроведеном поступку јавне набавке после доношења одлуке о додели уговора, односно одлуке о обустави поступка о чему може поднети писани захтев наручиоцу.
- 27.2 Наручилац је дужан да понуђачу који поднесе захтев омогући увид и копирање документације из поступка о трошку подносиоца захтева, у року од два дана од дана пријема писаног захтева, уз обавезу да заштити податке у складу са тачком 20. из овог Упутства.

28. Рок за закључење уговора

- 28.1 Уговор ће бити закључен са изабраним понуђачем у року од 8 дана од дана протеча рока за подношење захтева за заштиту права из члана 149. Закона о јавним набавкама.
- 28.2 У случају да је поднета само једна понуда наручилац може закључити уговор пре истека рока за подношење захтева за заштиту права, у складу са чланом 112. став 2. тачка 5) Закона о јавним набавкама.
- 28.3 Уколико изабрани понуђач одбије да закључи уговор, односно не достави средство обезбеђења за добро извршење посла из тачке 6. овог Упутства, приступиће се заључивању уговора са првим следећим најповољнијим понуђачем.

29. Измена и допуна конкурсне документације, одустајање од јавне набавке

- 29.1 Наручилац задржава право да:

- 1) измени или допуни конкурсну документацију уколико се, у року предвиђеном за достављање понуда, укаже потреба за тим, с тим што је дужан да све новонастале измене или допуне конкурсне документације, објави на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници (сходно члану 63. Закона о јавним набавкама).
- 2) одустане од вршења избора ако установи да ниједна понуда не одговара захтевима из конкурсне документације.
- 3) одустане од вршења избора ако дође до престанка потребе наручиоца за предметним добром.

V УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ И ДОКАЗИВАЊЕ ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА

1. Услови за учешће у поступку

1.1. Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има понуђач који испуњава ОБАВЕЗНЕ УСЛОВЕ за учешће у поступку јавне набавке, и то:

- 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 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) да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

1.2. Право на учешће у поступку јавне набавке има понуђач који испуњава ДОДАТНЕ УСЛОВЕ за учешће у поступку јавне набавке, и то:

1) Пословни капацитет:

1. Да је понуђач овлашћен од стране произвођача за продају, имплементацију и одржавање предметног Контакт центар решења које је предмет јавне набавке,
2. Да је понуђач овлашћен од стране произвођача за продају предметне опреме (телефонски апарати и слушалице) контакт центар решења које је предмет јавне набавке,
3. Да је понуђач овлашћен од стране произвођача за имплементацију сервера и сигурносног софтверског решења,
4. Да је понуђач у последњих 5 година (2013, 2014, 2015, 2016 и 2017) квалитетно пружио услугу имплементације предмета јавне набавке, минимум 3 пројекта са минимално 40 агената.

2) Кадровски капацитет:

1. Да понуђач има најмање четири (4) инжењера (минимум VII степен стручне спреме), у радном односу која поседују одговарајуће сертификате за имплементацију и одржавање контакт центра,
2. Да понуђач има најмање два (2) инжењера, у радном односу која поседују одговарајуће сертификате за имплементацију и одржавање сервера,
3. Да поседује најмање једног (1) руководиоца пројекта са најмање 10 година радног искуства и следећим сертификатом: PMP – Project Management professional,
4. Да поседује најмање једног (1) сертификованог стручњака за виртуелну инфраструктуру нивоа MCITP - Virtualization Administrator,
5. Да поседује најмање два (2) сертификована стручњака за виртуелну инфраструктуру нивоа MCTS - Server Virtualization,
6. Да поседује најмање два (2) сертификована стручњака за виртуелну инфраструктуру нивоа VCP6-Data Centar Virtualization и VCP6-Network Virtualization.

3) Стандарди:

Да има важеће сертификате: ISO 9001 (систем управљања квалитетом), ISO 20000 (систем управљања сервисима), ISO/IEC 27001 (систем управљања безбедношћу информација) и ISO 22301(системи управљања континуитетом пословања).

2. Докази који се достављају уз понуду

2.1. Доказ за услов из тачке 1.1. подтачка 1):

Правна лица:Извод из Регистра АПР-а, односно извод из Регистра надлежног Привредног суда.

Предузетници: Извод из Регистра АПР-а, односно извод из одговарајућег Регистра;

2.2. Доказ за услов из тачке 1.1. подтачка 2):

Правна лица:

- 1) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежног суда (Основног суда, Вишег суда) на чијем подручју се налази седиште правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.

Напомена: Уколико уверење Основног суда не обухвата податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности Редовног кривичног Одељења Вишег суда, потребно је поред уверења Основног суда доставити и уверење Вишег суда на чијем подручју је седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица.

- 2) Извод из казнене евиденције Посебног Одељења за организовани криминал Вишег суда у Београду, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за неко од кривичних дела организованог криминала.
- 3) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске Управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре и неко од кривичних дела организованог криминала (захтев се може поднети према месту рођења или месту пребивалишта законског заступника). Уколико понуђач има више законских заступника дужан је да достави доказ за сваког од њих.

Предузетници и физичка лица: Извод из Казнене евиденције полицијске Управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (захтев се може поднети према месту рођења или месту пребивалишта);

2.3. Доказ за услов из тачке 1.1. подтачка 3):

Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода или потврду Агенције за приватизацију да се понуђач налази у поступку приватизације;

2.4. Доказ за услов из тачке 1.1. подтачка 4):

Попуњен, печатом оверен и потписан образац Изјаве понуђача о поштовању обавеза које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (образац бр. 6 у конкурсној документацији);

Докази додатних услова:

2.5. Пословни капацитет::

- Ауторизација канцеларије произвођача или локалне канцеларије за наступ на предметној јавној набавци за контакт центар, телефоне и слушалице, сервере и сигурносно софтверско решење,
- Потврда/Референца, потписана и печатирана од стране овлашћеног лица референтног Наручиоца/Купца (Образац бр.9),

2.6. Кадровски капацитет:

- за услове под тачкама 1 и 2: одговарајући М обрасци о поднетој пријави на обавезно социјално осигурање и фотокопије валидних сертификата издатих од произвођача или локалне канцеларије,

- за услове под тачкама 3, 4, 5 и 6 копије сертификата, уговора о радном ангажовању или уговора о делу.

2.7. Стандарди:

- Фотокопија важећег сертификата о испуњавању услова за стандард SRPS ISO 9001:2015 (односно националним стандардом који је идентичан са ISO 9001:2015),

- Фотокопија важећег сертификата о испуњавању услова за стандард SRPS ISO/IEC 20000-1:2014 (односно националним стандардом који је идентичан са ISO/IEC 20000-1:2011),

- Фотокопија важећег сертификата о испуњавању услова за стандард SRPS ISO/IEC 27001:2013 (односно националним стандардом који је идентичан са ISO/IEC 27001:2013),

- Фотокопија важећег сертификата о испуњавању услова за стандард ISO 22301:2012 (односно национални стандард који је идентичан са SRPS ISO 22301:2012).

3. Начин доказивања испуњености услова

- 3.1. Докази о испуњености услова могу бити достављени у неовереним копијама.
- 3.2. Докази под тачком 2.2 - 2.3 не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда.
- 3.3. Понуђач уписан у регистар понуђача није дужан да приликом подношења понуде доставља доказе наведене у тачкама 2.1 – 2.3.
- 3.4. Наручилац задржава право да, пре доношења одлуке о додели уговора, тражи од понуђача чија је понуда на основу извештаја за јавну набавку оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.
- 3.5. Уколико понуђач не достави доказ наведен под тачком 2.1, испуњеност услова из тачке 1.1 подтачке 1) утврдиће се на основу података доступних у бази података која се налази на интернет страници Агенције за привредне регистре.
- 3.8. Уколико понуду подноси група понуђача сваки члан групе понуђача мора да докаже да самостално испуњава услове из тачке 1.1, док услове из тачке 1.2 испуњавају заједнички.
- 3.9. Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, понуђач је дужан да докаже за сваког подизвођача појединачно да испуњава услове из тачке 1.1. Услови из тачке 1.2. подизвођач је дужан да испуни ако се односе на део набавке који ће он извршити.
- 3.10. Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају тражени докази, 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.

VI МОДЕЛ УГОВОРА

УГОВОР БР. _____ О КУПОВИНИ КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПОТРЕБЕ РФЗО

Закључен између:

1. Републичког фонда за здравствено осигурање, са седиштем у Београду, ул. Јована Мариновића 2, матични број 06042945, ПИБ 101288707, који заступа в.д. директора (у даљем тексту уговора: Наручилац, и
2. Привредног друштва _____, са седиштем у _____, ул. _____, матични број _____, ПИБ _____, које заступа _____ (у даљем тексту уговора: Продавац).

Наручилац и Продавац у уводу констатују:

- да се уговор закључује на основу спроведеног отвореног поступка јавне набавке контакт центра за потребе РФЗО, број набавке 404-1-110/18-14, у свему у складу са Законом о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр.124/2012, 14/2015 и 68/2015);
- да је Продавац доставио Понуду број _____, од _____, године примљена код Наручиоца под бројем _____ од _____ године, у свему у складу са Конкурсном документацијом, 08/3 број _____, од _____ године;
- да је Наручилац на основу Извештаја Комисије за јавну набавку, 08/3 број _____, од _____, године, донео Одлуку о додели уговора, 08/3 број _____, од _____, године на основу које је изабрао Продавца за извршење предметне јавне набавке за потребе РФЗО, у свему у складу са Законом о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр.124/2012, 14/2015 и 68/2015).

ВАРИЈАНТА ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА:

- Продавац је носилац посла следеће групе понуђача _____
- Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према Наручиоцу.

Наручиоцу.

ВАРИЈАНТА ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ:

- Продавац је понуду поднео са следећим подизвођачем _____
- Продавац је следећи део набавке: _____ поверио наведеном подизвођачу.

Члан 1.

Предмет овог уговора је куповина контакт центра за потребе РФЗО са услугом имплементације и услугом годишњег одржавања, у свему према усвојеној Понуди Продавца, бр. _____, од _____, (прилог 1), заведена код Наручиоца под бр. _____, од _____, Техничкој спецификацији (прилог 2), које чине саставни део овог уговора.

Члан 2.

Укупна вредност контакт центра са услугом имплементације и услугом годишњег одржавања износи _____ динара без ПДВ-а односно _____ динара са ПДВ-ом.

У вредност из става 1. овог члана урачунати су сви трошкови Продавца у вези испоруке, имплементације и одржавања контакт центра.

Вредност из става 1. овог члана је фиксна.

Вредност из става 1. овог члана утврђена је на основу усвојене Понуде Продавца бр. _____, од _____, заведена код Наручиоца под бр. _____, од _____.

Члан 3.

Наручилац се обавезује да цену за Контакт центар (телефони и слушалице, лиценце) и услугу имплементације у складу са Понудом Продавца, увећану за износ ПДВ-а, плати Продавцу

уплатом на текући рачун бр. _____, код _____ банке, у року од _____ дана од дана издавања рачуна, са неопходном пратећом документацијом, који ће Продавац доставити Наручиоцу.

Продавац се обавезује да рачун из става 1. овог члана, достави Наручиоцу након потписивања записника о имплементацији контакт центра, а најкасније 5 дана од дана издавања рачуна.

Наручилац се обавезује да цену за услугу годишњег одржавања плаћа месечно у износу од _____ динара без ПДВ-а односно _____ динара са ПДВ-ом, уплатом на текући рачун бр. _____, код _____ банке, у року од _____ дана од дана издавања рачуна.

Продавац се обавезује да рачун из става 1. овог члана, достави Наручиоцу најкасније 5 дана од дана издавања.

Члан 4.

Наручилац се обавезује да предузме све припремне радње како би Продавцу омогућио да изврши имплементацију контакт центра у уговореном року и на уговорени начин.

Продавац се обавезује да изврши имплементацију контакт центра у року од 60 дана од дана потписивања записника о увођењу у посао. Наведени записник потписују овлашћена лица Наручиоца на пословима информационих технологија и овлашћена лица Продавца.

Потребно је предвидети фазни приступ приликом имплементације решења - Продавац треба да достави фазни план активности и рокове реализације по етапама у склопу детаљне пројектне документације.

Након извршене имплементације контакт центра Наручилац и Продавац ће потписати Записник о имплементацији контакт центра који ће чинити прилог рачуна из члана 3. став 1. Уговора. Наведени записник потписују овлашћена лица Наручиоца на пословима информационих технологија и овлашћена лица Продавца.

Уколико се након извршене услуге имплементације, у поступку контроле од стране Наручиоца, установе недостаци извршене услуге који нису били видљиви у тренутку имплементације, овлашћено лице Наручиоца, о томе ће писмено, а у случају хитности усмено, обавестити Продавца, са захтевом за поновно извршење услуге, о трошку Продавца.

Члан 5

Рок за имплементацију контакт центра из члана 4. став 1. Уговора може се продужити Анексом овог уговора у следећим случајевима:

- околности више силе, према важећим прописима,
- наступањем околности које се у тренутку закључења уговора нису могле предвидети.

У случају наступања околности из става 2. овог члана, уговорна страна која захтева измену уговора дужна је да докаже основаност тог захтева.

Не може се захтевати измена уговора због ванредних околности које су настале после истека рока предвиђеног за реализацију уговора.

Рок за имплементацију контакт центра може се продужити и у случају да Продавац није у року извршио имплементацију контакт центра из разлога који су на страни Наручиоца и који су онемогућили да се имплементација заврши у уговореном року.

Члан 6.

Продавац се обавезује да од дана потписивања записника о имплементацији контакт центра Наручиоцу пружа услугу одржавања контакт центра и то у периоду од 12 месеци од дана потписивања наведеног записника.

Укупна вредност услуге одржавања контакт центра обухваћена је Понудом Продавца и износи _____ динара без ПДВ-а односно _____ динара са ПДВ-ом.

За вршење услуге одржавања Продавац обезбеђује стручно особље и опрему. Њихова вредност обухваћена је уговореном ценом, односно исплатом цене из става 2. овог члана Наручилац је измирио све обавезе према Продавцу.

Члан 7.

Услуга одржавања контакт центра подразумева обезбеђивање перманентног оперативног рада опреме и софтвера контакт центра. Одржавање система се састоји из редовног и интервентног одржавања.

Редовно одржавање контакт центра обухвата скуп планско-превентивних активности усмерених на обезбеђивање перманентног, стабилног и оперативног коришћења контакт центра.

Техничком спецификацијом која чини прилог овог уговора детаљно је описано шта подразумева одржавање контакт центра. Продавац је у обавези да пружа услугу одржавања у свему у складу са Техничком спецификацијом.

Члан 8.

Продавац се обавезује да, уз месечни рачун за услугу одржавања контакт центра, Наручиоцу доставља Извештај који садржи опис и обим извршене услуге, место и време извршења услуге, за сваку појединачно извршену услугу у претходном месецу, за који Наручилац даје сагласност.

Уколико Продавац у претходном месецу није извршио ниједну појединачну услугу, уз испостављени рачун доставља Извештај који садржи напомену да у претходном месецу није извршио ниједну појединачну услугу.

Извештај из става 2. и става 3. овог члана чини обавезну пратећу документацију уз испостављени рачун Извршиоца за услугу одржавања контакт центра.

Члан 9.

Продавац се обавезује да, након имплементације контакт центра, изврши обуку запослених код Наручиоца који ће бити укључени у процесе експлоатације будућег контакт центра, према плану обуке и у складу са техничком спецификацијом која чини прилог уговора.

Наведена обука обухваћена је уговореном ценом.

Члан 10.

Уговорачи су сагласни да за испоручена добра важи гаранција произвођача.

Продавац је дужан да све недостатке испоручених добара који су настали у гарантном року отклони одмах без накнаде, по првом позиву Наручиоца.

Члан 11.

Продавац је дужан да приликом закључења уговора или најкасније у року од 5 дана од дана закључења, као средство обезбеђења за добро извршење посла достави Наручиоцу бланко соло меницу, која мора бити евидентирана у регистру меница и овлашћења Народне банке Србије (као доказ доставити извод из регистра Народне банке Србије), оверена печатом и потписана од стране лица овлашћеног за заступање, а уз исту мора бити достављено попуњено и оверено менично овлашћење, са роком важења 30 дана дужи од дана истека рока испоруке, у висини од 10% од укупне вредности уговора без ПДВ-а. Уз меницу мора бити достављена копија картона депонованих потписа који је издат од стране пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу - писму.

Наручилац ће Продавцу, по пријему његовог писаног захтева, вратити средство

обезбеђења за добро извршење посла након истека рока из става 1. овог члана.

Наручилац ће реализовати средство обезбеђења за добро извршење посла у случају да Продавац не извршава уговорене обавезе у уговореним роковима, под уговореним условима и на уговорени начин.

Члан 12.

Уговорне стране су сагласне да је Продавац дужан да на име уговорне казне плати Наручиоцу износ у висини од 0,5% од укупно уговорене вредности за сваки дан закашњења, а највише до 5% од укупно уговорене вредности, уколико својом кривицом не изврши имплементацију Контакт центра који је предмет овог уговора у свему према уговореним условима, у уговореном року и на уговорени начин у целисти.

Делимично извршење уговорне обавезе у уговореном року не искључује обавезу плаћања уговорне казне.

Уколико је Наручилац због кашњења Продавца претрпео штету која је већа од уговорне казне, Наручилац има право да захтева разлику до потпуне накнаде штете.

Члан 13.

Продавац је дужан да Наручиоцу надокнади штету коју причини на имовини Наручиоца својом кривицом или грубом непажњом.

Уколико Наручилац у току реализације овог уговора претрпи штету која је последица неиспуњавања уговорених обавеза од стране Продавца, Продавац је одговоран за штету коју је Наручилац у том случају претрпео и дужан је да је надокнади.

Уговорне стране су сагласне да у случају наступања штете из става 1. и става 2. овог члана заједничка комисија утврди евентуалну одговорност Продавца, обим и висину штете, о чему ће се сачинити записник.

Члан 14.

Продавац се обавезује да поверљиве информације које је сазнао у вези са извршењем овог уговора неће користити у друге сврхе, осим за испуњење уговорних обавеза, као и да их неће открити трећем лицу, осим уколико је то неопходно за извршење предмета овог уговора, уз претходну сагласност Наручиоца.

Обавеза из става 1. овог члана не односи се на информације које је Продавац дужан да саопшти у складу са позитивноправним прописима.

У случају да дође до откривања поверљивих информација без претходне сагласности Наручиоца, Продавац је дужан да без одлагања о томе обавести Наручиоца, а у случају да је Наручилац том приликом претрпео штету, Продавац је дужан да је накнади.

Члан 15.

Продавац је дужан да у складу са позитивноправним прописима, актима Наручиоца и нормативима и стандардима чија је употреба обавезна, примењује прописане мере у циљу осигурања безбедности и здравља на раду и обезбеђења сигурности људи и имовине, као и мере заштите од пожара.

Члан 16.

Уговарачи су сагласни да све евентуалне спорове који настану из овог уговора реше мирним путем, у супротном сагласни су да је надлежан Привредни суд у Београду.

У случају евентуалних неслагања уговорних страна у погледу примене одредби овог уговора примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима и других позитивноправних прописа.

Члан 17.

Уговор ступа на снагу даном потписивања од стране овлашћених лица уговорних страна.

Уколико је датум потписивања уговорних страна различит, уговор ступа на снагу даном потписивања уговорне стране која га је касније потписала.

Члан 18.

Овај уговор сачињен је у 4 (четири) примерка, од којих 2 (два) примерка задржава Наручилац, а 2 (два) примерка Продавац.

Прилог 1 – Понуда Продавца

Прилог 2 – Техничка спецификација

НАРУЧИЛАЦ:
Републички фонд за
здравствено осигурање

ПРОДАВАЦ:

НАПОМЕНА:

Модел уговора понуђач мора да овери печатом и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином уговора. Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача модел уговора потписује у складу са потписаним споразумом који је прилог заједничке понуде.

ОБРАЗАЦ БР. 1 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Назив предмета набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14

Назив понуђача	
Седиште понуђача (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун понуђача	
Матични број понуђача	
Порески идентификациони број	

Напомена:

Образац се попуњава у случају када понуђач самостално подноси понуду или када понуђач подноси понуду са подизвођачем, у супротном исти не треба попунити и доставити.

ОБРАЗАЦ БР. 2 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ

Назив предмета набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14

Назив учесника у заједничкој понуди	
Седиште учесника у заједничкој понуди (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун учесника у заједничкој понуди	
Матични број учесника у заједничкој понуди	
Порески идентификациони број	
Назив учесника у заједничкој понуди	
Седиште учесника у заједничкој понуди (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун учесника у заједничкој понуди	
Матични број учесника у заједничкој понуди	
Порески идентификациони број	

Напомена:

- Образац се попуњава само у случају подношења заједничке понуде, у супротном исти не треба попунити и доставити.
- Уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места предвиђених у табели, потребно је наведени образац копирати у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.

ОБРАЗАЦ БР. 3 - ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

Назив предмета набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14

Назив подизвођача	
Седиште подизвођача (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун подизвођача	
Матични број подизвођача	
Порески идентификациони број	

Напомена:

Образац се попуњава само у случају да понуђач наступа са подизвођачем, у супротном исти не треба попунити и доставити.

Уколико има већи број подизвођача од места предвиђених у табели, потребно је наведени образац копирати у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког подизвођача.

ОБРАЗАЦ БР. 4 - ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ

Назив предмета набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14

Као понуђач _____/назив понуђача или члана групе понуђача/ у јавној набавци: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14, изјављујем да сам упознат са свим условима и захтевима из Позива за подношење понуде, конкурсне документације и модела уговора, објављених на Порталу јавних набавки дана 16.05.2018. године, укључујући и све евентуалне измене наведених докумената и подносим ову понуду у складу са тим условима и захтевима.

I Понуда се подноси: (заокружити)

A. Самостално

Б. Као заједничка понуда

1. _____
2. _____
3. _____

(навести назив и седиште свих учесника у заједничкој понуди)

В. Са подизвођачем:

1. Назив подизвођача

(навести назив и седиште подизвођача)

2. Проценат укупне вредности набавке поверен подизвођачу _____

3. Део предметне набавке који ће извршити подизвођач

у _____

Овлашћено лице понуђача:

м.п.

дана _____

Напомена: Образац понуде понуђач мора да попуни, овери печатом и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача потписује и печатом оверава образац, у складу са потписаним споразумом који је прилог заједничке понуде.

ОБРАЗАЦ БР. 4.1 – ПОНУДА СА СТРУКТУРОМ ЦЕНЕ – НАБАВКА КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПОТРЕБЕ РФЗО

Назив и седиште понуђача: _____

Број и датум понуде: _____

Матични број понуђача: _____

ПИБ понуђача: _____

I

Редни број	Назив	Модел и назив понуђеног добра	Јединица мере	Количина	Јединична цена у динарима без ПДВ-а	Јединична цена у динарима са ПДВ-ом	Укупна цена у динарима без ПДВ-а	Укупна цена у динарима са ПДВ-ом
1	2	3	4	5	6	7	8 (6*5)	9 (7*5)
1	Телефони		ком	40				
2	Слушалице		ком	40				
УКУПНА ЦЕНА								

II

Редни број	Назив	Јединица мере	Количина	Јединична цена у динарима без ПДВ-а	Јединична цена у динарима са ПДВ-ом	Укупна цена у динарима без ПДВ-а	Укупна цена у динарима са ПДВ-ом
1	2	3	4	5	6	7 (5*4)	8 (6*4)
1	Лиценце за контакт центар	ком	40				

III

Редни број	Назив	Цена у динарима без ПДВ-а	Цена у динарима са ПДВ-ом
1	Услуга имплементације контакт центра		

IV

Редни број	Назив	Месечна цена одржавања без ПДВ-а	Месечна цена одржавања са ПДВ-ом	Годишња цена одржавања без ПДВ-а	Годишња цена одржавања са ПДВ-ом
1	Услуга годишњег одржавања контакт центра				

УКУПНО без ПДВ-а (I + II + III + IV) _____ динара.

УКУПНО са ПДВ-ом (I + II + III + IV) _____ динара.

Стопа ПДВ-а: _____ (изражена у процентима).

Рок важења понуде је _____ дана од дана отварања понуда. (минимум 90 дана).

Рок плаћања је _____ дана од дана издавања рачуна. (најмање 30 а најдуже 90 дана).

у _____

дана _____

м.п.

Овлашћено лице понуђача:

Напомена: Образац понуде понуђач мора да попуни, овери печатом и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача потписује и печатом оверава образац, у складу са потписаним споразумом који је прилог заједничке понуде.

ОБРАЗАЦ БР. 5 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона _____

(Назив понуђача или члана групе понуђача)

даје:

ИЗЈАВУ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

у _____

Овлашћено лице понуђача:

м.п.

дана _____

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

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки члан групе понуђача мора доставити Изјаву, која мора бити потписана од стране овлашћеног лица тог понуђача и оверена печатом.

ОБРАЗАЦ БР. 6 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 75. СТАВ 2. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА

У складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама,
_____ /назив понуђача или члана групе понуђача/ даје:

ИЗЈАВУ

да је приликом састављања понуде у поступку јавне набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14, поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

у _____

Овлашћено лице понуђача:

М.П.

дана _____

Напомена:

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки члан групе понуђача мора доставити Изјаву, која мора бити потписана од стране овлашћеног лица тог понуђача и оверена печатом.

ОБРАЗАЦ БР. 7 - ТРОШКОВИ ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

На основу члана 88. став 1. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12, 14/15 и 68/15), а сходно члану 15. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“ бр. 86/15), као понуђач _____ уз понуду прилажем

СТРУКТУРУ ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ

За јавну набавку: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14

Трошкови прибављања средстава обезбеђења	_____ динара без ПДВ-а
Укупни трошкови без ПДВ	_____ динара
ПДВ	_____ динара
Укупни трошкови са ПДВ	_____ динара

Структуру трошкова припреме понуде прилажем и тражим накнаду наведених трошкова уколико наручилац предметни поступак јавне набавке обустави из разлога који су на страни наручиоца, сходно члану 88. став 3. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12, 14/15 и 68/15)

У _____

Овлашћено лице понуђача:

м.п.

дана _____

Напомена:

- Образац трошкова припреме понуде попуњавају понуђачи који су имали наведене трошкове и који тражи да му их наручилац надокнади.
- Остале трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова (члан 88. став 2. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12,14/15 и 68/15).
- Уколико понуђач не попуни образац трошкова припреме понуде, наручилац није дужан да му надокнади трошкове.
- Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може у споразуму о заједничкој понуди да се определи да образац потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће исти попунити, потписати и печатом оверити.

ОБРАЗАЦ БР. 9 - ПОТВРДЕ/РЕФЕРЕНЦЕ

НАЗИВ НАРУЧИОЦА:	
СЕДИШТЕ:	
УЛИЦА И БРОЈ:	
ТЕЛЕФОН:	
МАТИЧНИ БРОЈ:	
ПИБ:	
ОСОБА ЗА КОНТАКТ:	

У складу са чланом 77. став 2. тачка 2) Закона о јавним набавкама, издаје се

ПОТВРДА

којом се потврђује да је

(уписати назив Понуђача)

кориснику/наручиоцу квалитетно пружио услугу имплементације контакт центра са минимално 40 агената посматрано у оквиру временског периода од претходних 5 година (2013, 2014, 2015, 2016 и 2017)

и то:

- по уговору/рачуну бр. _____ од ____ . ____ . ____ године,

- по уговору/рачуну бр. _____ од ____ . ____ . ____ године,

- по уговору/рачуну бр. _____ од ____ . ____ . ____ године,

Потврда се издаје на захтев фирме _____ ради учешћа у поступку јавне набавке: Набавка контакт центра за потребе РФЗО, бр. 404-1-110/18-14 и у другу сврху се не може употребити.

МЕСТО И ДАТУМ:

**ПОТПИС РЕФЕРЕНТНОГ
НАРУЧИОЦА:**

М.П.

Напомена: копирати у потребном броју примерака