

Број: 404-460/2016/08  
Датум: 07.12.2016.године

**Комисија за јавну набавку добара у отвореном поступку** - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра AMREC за школе - ЈН бр. 06/16, образована решењем број 404-460/2016/03 од 10.08.2016. године, у складу са чланом 63. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, број 124/12, 14/15, 68/15, у даљем тексту: Закон), припремила је дана 07.12.2016. године

**Измене и допуне конкурсне документације  
у отвореном поступку јавне набавке добара  
- Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра AMREC за школе - ЈН бр. 06/16**

**ДОПУЊУЈЕ се** конкурсна документација за јавну набавку у отвореном поступку јавне набавке добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра AMREC за школе - ЈН бр. 06/16, у делу 2.7.ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА тако што се после реченице која гласи: „Приложене техничке карактеристике понуђених добара (произвођачка документација на српском језику или енглеском језику) чине саставни део понуде.“ додају реченице које гласе: „Понуђач је дужан да у понуди приложи техничку документацију у папирној форми. Није прихватљиво достављање документације у електронској форми (CD, УСБ и сл.)“

**МЕЊА се** конкурсна документација за предметну јавну набавку у Обрасцу 7. Конкурсне документације - МОДЕЛ УГОВОРА, и то тако што се БРИШЕ тачка 7.7. ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА у Прилогу 1 Модела уговора, с обзиром да је иста непотребна за реализацију уговора о јавној набавци већ се односи на документацију коју је понуђач у обавези да поднесе уз понуду.

Комисија за јавну набавку је сачинила наведене измене и допуне пре свега имајући у виду ранија искуства у вези са достављањем техничке документације и тенденције понуђача да исте достављају у електронској форми, а што са аспекта поступка отварања понуда не би било прихватљиво у делу обавезе Наручиоца да констатује уочене недостатке у понуди с једне стране и обавезе Наручиоца да у поступку отварања понуда представнику понуђача који учествује у поступку отварања омогући увид у податке из понуде које се уносе у записник о отварању понуда у складу са чланом 14 и 104. Закона.

У вези са тим у прилогу се доставља измењен образац 7. МОДЕЛ УГОВОРА и пречишћен текст дела 2.7.ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА у Конкурсној документацији.

Комисија за јавну набавку ће продужити рок за подношење понуде до **13.12.2016.године до 11,00 часова** и објавити обавештење о продужењу рока на Порталу јавних набавки и интернет страници Наручиоца.

Понуде понуђача који су сачињене на неизмењеном образцу МОДЕЛА УГОВОРА ће се сматрати прихватљивим, с обзиром да обрисана тачка 7.7. ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА не утиче на садржину понуде и није од значаја за реализацију уговора и оцену понуде.

У преосталом делу текст Конкурсне документације за предметну јавну набавку остаје неизмењен.

## 2.7. ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА – ПРЕЧИШЋЕН ТЕКСТ

Понуђач је дужан да у понуди приложи сву оригиналну техничку документацију произвођача понуђених добара која доказује да ИП телефонска централа, ИП телефони уколико су понуђени и слушалице са микрофоном садрже све тражене техничке и функционалне карактеристике. Под оригиналном техничком документацијом се између осталог подразумевају: брошуре, каталози, корисничка упутства и сл. и техничка документација која је одштампана са званичног сајта произвођача, или други званични документ произвођача којим се потврђује испуњеност тражених техничких и функционалних карактеристика. Оригинална техничка документација се може прилагати у копији. Уколико се на основу једног документа који спада у оригиналну техничку документацију не може утврдити постојање свих тражених техничких карактеристика, понуђач је у обавези да достави више других докумената који спадају у оригиналну техничку документацију из којих се може утврдити постојање свих тражених техничких карактеристика. Понуђач је у обавези да води рачуна да се свака тражена техничка карактеристика може утврдити на основу једног или више напред наведених докумената. Пожељно је да Понуђач у наведеној техничкој документацији јасно означи постојање тражених техничких карактеристика (на пример подвлачењем фломастером, хемијском оловком и сл.) тако да се недвосмислено може закључити да је понуђени уређај у складу са траженом техничком спецификацијом. Приложене техничке карактеристике понуђених добара (произвођачка документација на српском језику или енглеском језику) чине саставни део понуде. **Понуђач је дужан да у понуди приложи техничку документацију у папирној форми. Није прихватљиво достављање документације у електронској форми (CD, УСБ и сл.).**

## 7. МОДЕЛ УГОВОРА - ИЗМЕНА

**ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА "АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС"**, са седиштем у Београду, ул. Булевар краља Александра број 84, матични број: 17805142, порески идентификациони број: 107138471, број рачуна 840-1044664-12 који се води код Управе за трезор, филијала Палилула, број телефона 011/7158-942, коју заступа др Милош Цветановић, директор (у даљем тексту: **Стицалац лиценци**),

и

\_\_\_\_\_ улица  
\_\_\_\_\_ број\_\_\_\_\_, порески идентификациони  
број\_\_\_\_\_, матични број\_\_\_\_\_, број рачуна\_\_\_\_\_  
који се води код \_\_\_\_\_ (назив банке), телефон\_\_\_\_\_ (контакт телефон  
Добављача) кога заступа \_\_\_\_\_ (у даљем тексту: **Давалац лиценци**)

Основ уговора:

ЈН број:.....

Број и датум одлуке о додели уговора:.....

Понуда изабраног понуђача бр. \_\_\_\_\_ од.....

закључили су

### **Уговор о уступању права коришћења лиценци за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе**

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Стицалац лиценце на основу члана 32. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС” број 124/2012, 14/15 - у даљем тексту: Закон) спровео отворени поступак јавне набавке добара- Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе – ЈН бр. 06/16;
  - да је Давалац лиценце поднео понуду за предметну набавку број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године (*понуђач уписује свој заводни број и датум*), која је заведена код Стицаоца лиценце под бројем \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (*понуђач не попуњава овај податак*) (у даљем тексту: Понуда) и која је саставни део уговора;
  - да је Стицалац лиценце на основу понуде Давалоца лиценце и Одлуке о додели уговора број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2016. године (*понуђач не попуњава овај податак*) изабрао Давалоца лиценце за извршење овог уговора.
- Подизвођач ће извршити уговор у делу:

- испоруке \_\_\_\_\_ (уписати назив и количину добара) \_\_\_\_\_, што износи \_\_\_\_\_ % вредности понуде.

## Предмет уговора

### Члан 1.

Предмет овог уговора је уступање права коришћења лиценци за софтвер и систем за рад контакт центра AMREC за школе и услуге техничке подршке, у свему према карактеристикама, условима и на начин који је утврђен у Понуди, Конкурсној документацији и Техничкој спецификацији која се налази у прилогу овог уговора, а који сви чине саставни део овог уговора.

## Укупно уговорена цена и начин плаћања

### Члан 2.

Укупно уговорена цена без ПДВ-а износи \_\_\_\_\_ динара  
и (словима: \_\_\_\_\_)

Укупно уговорена цена са ПДВ-ом износи \_\_\_\_\_  
динара и (словима: \_\_\_\_\_)

Укупно уговорена цена је дата у динарима и фиксна, осим у случају промене стопе ПДВ-а која наступи до тренутка плаћања, што ће се сматрати објективном околношћу и о чему ће се закључити Анекс уговора у случају наступања те околности.

Структура уговорене цене и јединичне цене су утврђене у обрасцу Понуде.

### Члан 3.

Стицалац лиценци се обавезује да у року до \_\_\_\_ (понуђач уписује овај податак, при чему не може краће од 10 нити дужи од 45) дана од службеног пријема исправног авансног прерачуна, менице за повраћај авансног плаћања и менице за добро извршење посла изврши плаћање укупно 100% уговорене цене са ПДВ-ом из члана 2 овог уговора путем бескаматног аванса, на рачун Добављача број \_\_\_\_\_, који се води код \_\_\_\_\_ (уписати назив правног лица код којег се води рачун, нпр, назив банке и сл).

Фактура ће се испостављати по потписивању сваког појединачног записника за које је одређено да ће бити потписивани током извршења уговора.

Дан пријема рачуна/фактуре/прерачуна се сматра дан наведен на заводном печату Стицаоца лиценци.

## Рокови извршења

### Члан 4.

Давалац лиценце се обавезује да испоручи све захтеване и понуђене лиценце, ИП телефоне уколико их је понуди и слушалице са микрофоном у року од \_\_\_\_\_ календарских дана (не може бити дужи од 90 календарских дана) од дана потписивања уговора.

Давалац лиценце се обавезује да у року од \_\_\_\_\_ календарских дана (не може бити дужи од 90 календарских дана) од дана потписивања уговора изврши и:

1. Инсталацију АКЦ система која се у потпуности обавља на серверској инфраструктури коју обезбеђује Наручилац. Инсталација ће се извршити у просторијама Наручиоца у Београду, Булевар краља Александра 90 и Кумановска 7;
2. Конфигурацију АКЦ система и повезивање са инфраструктуром и пословним системима Наручиоца;
3. Испитивање и тестирање рада АКЦ система;
4. Пуштање у рад АКЦ система.

Период пружања услуге техничке подршке је \_\_\_\_\_ месеци (минимум 24 месеци) од тренутка пуштања у рад АКЦ система .

Рок за реализацију обуке у трајању од \_\_\_\_\_ (минимално 16 сати) сати за агенте и супервизоре АКЦ система је \_\_\_\_\_ месеци (максимум 9 месеци) од комплетне инсталације система.

Рок за реализацију обуку у трајању од \_\_\_\_\_ (минимално 16 сати) сати е администратора је \_\_\_\_\_ месеци (максимум 9 месеци) од комплетне инсталације система.

## Преузимање лиценци

### Члан 5.

Уговорне стране су дужне да приликом испоруке лиценци сачине Записник о квантитативном пријему лиценци који потписују представници уговорних страна.

Давалац лиценци обезбеђује све потребне лиценце неопходне за остваривање свих наведених функционалности.

Лиценца за АКЦ мора да подржи све тражене функционалности/компоненте које су одређене у поглављу 2. Конкурсне документације.

Понуђене слушалице са микрофоном и ИП телефони уколико су понуђени морају бити првокласни, оригиналне производње, декларисани у оригиналном паковању произвођача, и у складу су са врстом и описом наведеним у поглављу 2. Конкурсне документације.

Квантитативни пријем лиценце која је предмет јавне набавке ће записнички констатовати овлашћени представници Стицаоца лиценце и Даваоца лиценце.

Квалитативна контрола испоручених добара и услуга ће се континуирано вршити, кроз период трајања услуге техничке подршке и периода трајања гаранције. Сви откривени недостаци ће се решити кроз рекламације.

О извршеним услугама сачиниће се записници од стране овлашћених представника Стицаоца лиценце и Даваоца лиценце.

## Обим, врста и квалитет добра и пружања услуга

#### Члан 6.

Лиценце су трајне.

Давалац лиценце гарантује Стицаоцу лиценце техничку изводљивост и техничку употребљивост предмета лиценце.

Давалац лиценце јемчи да право искоришћавања које је предмет уговора нема терета и да није ограничено у корист неког трећег.

Давалац лиценце је дужан чувати и бранити право уступљено Стицаоцу лиценце од свих захтева трећих лица.

Давалац лиценци се обавезује да испоручи лиценце према количини, саставу и карактеристикама који су одређени у Понуди, Конкурсној документацији и Прилогу 1 Уговора, као и да све уговорене услуге техничке подршке пружи на начин одређен у у Понуди, Конкурсној документацији и Прилогу 1 Уговора.

#### Рекламација

#### Члан 7.

Давалац лиценци се обавезује да рекламације у вези са лиценцама прихвата у целом периоду трајања услуге техничке подршке и периода трајања гаранције.

Давалац лиценци се обавезује да рекламације на квалитет услуга техничке подршке прихвата током целог периода пружања услуге.

Давалац лиценци је у обавези да поступа по рекламацијама и без накнаде отклони уочене неправилности у року од 10 календарских дана од дана пријема пријаве рекламације.

#### Гаранција

#### Члан 8.

За квалитет испоручених следећих добара :

1)\_\_\_\_\_ (уписати назив добра) Давалац лиценце даје гаранције од \_\_\_\_\_ месеци (минимум 24 месеци) рачунајући од дана потписивања записника о примопредаји којим је констатовано да је испорука извршена у целости.

2)\_\_\_\_\_ (уписати назив добра) Давалац лиценце даје гаранције од \_\_\_\_\_ месеци (минимум 24 месеци) рачунајући од дана потписивања записника о примопредаји којим је констатовано да је испорука извршена у целости.

*Напомена: Понуђач у овој тачки понуде уписује ИП телефоне и слушалице са микрофоном и гарантне рокове које нуди за њих. Уколико понуђач не нуди ИП телефоне јер је његово решење компатибилно са постојећим ИП телефонима Наручиоца, тада попуњава само једну тачку и то за слушалице са микрофоном.*

За време трајања гарантног рока Давалац лиценци је дужан да без накнаде, на сваки први позив Наручиоца, отклони све недостатке који су резултат лошег квалитета или лошег рада добара или грешке на добру који је предмет гаранције.

У случају отказа и/или неправилног рада испорученог добра који доводи до отежаног или прекида рада, Давалац лиценце је дужан да изврши поправку или замену у року од 10 календарских дана од дана пријема пријаве квара извршене путем рекламације.

## Средства финансијског обезбеђења

### Члан 9.

Давалац лиценци ће након закључења уговора (обострано потписаног уговора) у року од највише 7 календарских дана од дана закључења уговора предати:

- Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања са овлашћењем за попуњавање у висини износа укупне уговорене вредности са ПДВ-ом за услуге техничке подршке, која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Бланко соло меница која мора да траје најкраће до правдања аванса.
- Менично овлашћење да се меница за повраћај аванса у износу укупно уговорене вредности са ПДВ-ом, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, а које мора трајати најкраће до правдања аванса;
- Потврду о регистрацији менице;
- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере (овера не старија од 30 дана, од дана закључења уговора);
- ОП образац – оверени потпис лица овлашћеног за заступање.

Потпис овлашћеног лица на меницама и меничним овлашћењима мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење остаје на снази.

По завршеном послу наручилац ће предметне менице вратити, на писани захтев Даваоца лиценци.

У случају да Давалац лиценци не испуни своје обавезе после уплате аванса у смислу извршења закљученог уговора, Стицалац лиценци може уновчити ову меницу и једнострано раскинути уговор.

### Члан 10.

Давалац лиценци ће у року од највише 7 дана од дана закључења уговора (обострано потписаног уговора) предати Стицаоцу лиценци, као средство финансијског обезбеђења и:

- Бланко соло меницу за добро извршење посла у висини од 10% укупно уговорене цене (без урачунатог ПДВ-а) која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Меница за добро извршење посла траје

најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;

- Менично овлашћење да се меница за добро извршење посла у износу од 10% укупно уговорене вредности без ПДВ-а, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, које мора трајати најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;
- Потврду о регистрацији менице;
- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере (овера не старија од 30 дана, од дана закључења уговора);
- ОП образац – оверени потпис лица овлашћеног за заступање.

Потпис овлашћеног лица на меницама и меничним овлашћењима мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење остаје на снази.

По завршеном послу наручилац ће предметне менице вратити, на писани захтев Добављача.

Бланко соло меница за добро извршење посла се може активирати: уколико добављач не извршава своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

#### Члан 11.

Ако Давалац лиценце не испоручи лиценце и не уступи право коришћења лиценци у уговореном року, Стицалац лиценци има право да раскине овај Уговор и реализује примљена средства финансијског обезбеђења.

### Раскид уговора

#### Члан 12.

Овај уговор се сматра закљученим и ступа на снагу даном потписивања обе уговорне стране.

Уколико једна од уговорних страна не извршава обавезе, као и ако их не извршава на уговорени начин и у уговореним роковима, друга уговорна страна има право да једнострано раскине уговор због неиспуњења на начин одређен законом којим се уређују облигациони односи.

У случају раскида уговора, из разлога наведених у овом члану, Стицалац лиценци има право на накнаду настале штете.



## Завршне одредбе

### Члан 13.

Уговорне стране су сагласне да сва спорна питања у вези са овим уговором решавају споразумно.

За евентуалне спорове који не буду решени мирним путем надлежан је Привредни суд у Београду.

### Члан 14.

У случају колизије текстова Уговора, Конкурсне документације и Понуде, првенствено се примењују одредбе Уговора, затим текст Конкурсне документације, потом понуде и на крају одредбе закона којима се уређује област јавних набавки, облигационих односа и ауторских и сродних права.

### Члан 15.

На све што није регулисано овим уговором, примењиваће се одредбе закона којим се регулишу облигациони односи, ауторска и сродна права, као и други прописи који регулишу ову материју.

### Члан 16.

Овај Уговор је сачињен у 4 (словима: четири) истоветна примерка од којих по 2 (словима: два), припадају свакој уговорној страни.

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

#### А

СТИЦАЛАЦ ЛИЦЕНЦИ

ДАВАЛАЦ ЛИЦЕНЦИ

(потпис и печат понуђача)

\_\_\_\_\_  
др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У \_\_\_\_\_, дана \_\_\_\_\_

(место и датум Понуђач)

#### Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица понуђача  
који су учеснициу заједничкој

понуди:

_____	М.П.	1) _____
_____	М.П.	2) _____
_____	М.П.	3) _____

**Напомена:** овај модел уговора представља садржину уговора који ће бити закључен са изабраним понуђачем. Наручилац ће, ако понуђач без оправданих разлога одбије да закључи уговор о јавној набавци, након што му је уговор додељен, Управи за јавне набавке доставити доказ негативне референце. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

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

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац понуде потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача и то у делу Б, док се поље А у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати) или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попити, потписати и печатом оверити образац понуде и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

## Прилог 1 Уговора

### 7.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - AMRES" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању AMRES) ради стварања материјалних и других услова за остваривање права ученика и студената на образовање и информисање, односно ради изградње, развоја и управљања образовном и научноистраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научноистраживачким организацијама и другим корисницима у Републици Србији приступ и коришћење Интернета и информатичких сервиса у земљи, као и везе са националним и интернационалним мрежама тог типа. Наручилац је тиме постао рачунарска мрежа са преко 150 повезаних научно-истраживачких и образовних институција и више од 150.000 активних крајњих корисника широм Републике Србије.

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **AMRES корисник** (у даљем тексту: корисник) је свако правно лице које може да користи услуге које пружа AMRES у складу са Одлуком о оснивању AMRES, као и друга правна лица којима је AMRES дозволио да директно или индиректно користе AMRES ресурсе. У оквиру ове набавке, термин корисник се употребљава за AMRES кориснике који су школе.
- **AMRES инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачунарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачунарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).
- **AMRES услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа AMRES корисницима који се непосредно или посредно остварују преко AMRES инфраструктуре. Списак AMRES услуга доступан је на AMRES сајту [www.amres.ac.rs](http://www.amres.ac.rs).
- **AMRES веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о AMRES услугама и остале информације од значаја за AMRES кориснике.
- **AMRES ТТС систем** је систем Наручиоца који представља тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који се решавају на другом нивоу подршке Наручиоца.
- **AMRES ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о AMRES корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са AMRES-ом, као и информације о повезивању на AMRES инфраструктуру и AMRES услугама које користе.

- **Систем за надгледање АМРЕС мреже** је систем Наручиоца који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера, те рада АМРЕС инфраструктуре и сервисе, а који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>.

Предмет јавне набавке су лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе. Сврха контакт центра АМРЕС за школе је обезбеђивање подршке у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга за кориснике. Ова подршка се реализује у два нивоа.

Први ниво подршке подразумева следеће послове:

- Пријем захтева, питања и пријаве проблема од стране корисника (у даљем тексту збирно названи: **упити**);
- Континуирано праћење и детекција проблема у раду веза ка школама и АМРЕС услуга;
- Основна обрада уочених проблема и примљених упита;
- Обавештавање корисника и спровођење анкета;
- Праћење перформанси рада веза ка школама и АМРЕС услуга;
- Прослеђивање напредних упита и детектованих проблема ка другом нивоу подршке;
- Израда извештаја о раду веза ка школама, АМРЕС услуга као и самог првог нивоа подршке.

Други ниво подршке реализује се кроз АМРЕС ТТС систем и чине га АМРЕС запослени који прихватају и решавају упите прослеђене од првог нивоа подршке.

Контакт центар АМРЕС за школе (у даљем тексту: **контакт центар или АКЦ**) треба да омогући доступност првог нивоа подршке за кориснике кроз све канале комуникације дефинисане у поглављу „**Error! Reference source not found.**“. АКЦ треба да омогући праћење животног циклуса упита кроз све фазе њиховог решавања, као и остваривање и евидентирање свих контаката са корисницима, другим нивоом подршке и другим лицима без обзира на смер и начин комуникације.

АКЦ користе агенти који представљају први ниво подршке и који обављају послове пријема упита, комуникације са корисницима, обраде и решавања упита, као и супервизори који надгледају рад агената. За рад агената и супервизора, у оквиру АКЦ потребно је обезбедити апликацију (у даљем тексту: **Апликација**) на начин описан у делу „**Error! Reference source not found.**“. Подешавања и конфигурацију АКЦ система обављају особе одабране од стране Наручиоца, кроз улогу администратора.

Понуђач треба да испоручи трајну лиценцу за АКЦ, са функционалностима описаним у овој техничкој спецификацији. Уз лиценцу за АКЦ треба да се обезбеде трајне лиценце за рад минимално 10 именованих агената и 4 именована супервизора, при чему треба обезбедити истовремени рад минимално 5 агената и 2 супервизора. Уколико АКЦ захтева

лиценцирани оперативни систем или пратећи софтвер, потребно је у цену лиценце АКЦ укључити и испоручити и одговарајуће трајне лиценце.

Потребно је обезбедити лиценцу која омогућава редундантну инсталацију контакт центра у режиму *active-passive*, тако да у случају престанка рада једне инсталације контакт центра друга редундантна инсталација може да се покрене како би наставила рад АКЦ.

Без обзира на почетни број агената и супервизора, АКЦ мора бити скалабилан и имати могућност проширења, уколико се за то укаже пословна потреба. АКЦ мора својим структуром да подржи истовремени рад од минимално 20 агената и 5 супервизора.

АКЦ треба да буде интегрисан са пословним системима Наручиоца, односно AMPEC ЦРМ и AMPEC ТТС системима на начин описан у поглављима „**Error! Reference source not found.**“ и „**Error! Reference source not found.**“ респективно.

Лиценца за АКЦ систем мора да обухвати минимално следеће функционалности и компоненте:

- Пријем, евидентирање и обрада упита корисника;
- Евиденција и обрада проблема које је детектовао агент;
- ИП телефонска централа;
- Снимање позива;
- Говорни аутомат (IVR);
- Редови за чекање;
- Дистрибуција упита корисника;
- Одлазне кампање ка корисницима;
- Праћење перформанси и квалитета рада агената и управљање агентима;
- Извештавање;
- База знања;
- Апликација за агенте и супервизоре;
- Интеграција АКЦ са AMPEC ЦРМ системом;
- Интеграција АКЦ са AMPEC ТТС системом.

#### **7.1.1. ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА**

АКЦ треба да омогући истовремени долазак и пријем упита корисника најмање по следећим каналима комуникације:

- Телефонски позиви: Пријем телефонских позива врши се посредством ИП телефонске централе која је описана у делу „**Error! Reference source not found.**“;

- Имејл поруке: Пријем и слање имејл порука, врши се посредством имејл сервера Наручиоца;
- Упити послати преко AMPEC веб-сајта: Ова функционалност ће бити имплементирана на AMPEC веб-сајту од стране Наручиоца.

Без обзира на одабрани канал комуникације, сви упити корисника морају бити евидентирани, а информације о њима доступне кроз Апликацију. У оквиру упита, АКЦ мора минимално да забележи:

- Датум и време пријема упита и, у случају позива, дужину трајања позива;
- Канал комуникације по коме је стигао упит и идентификатор долазног канала комуникације (број телефона, имејл адреса итд.);
- Идентификатор корисника који је послао упит. Идентификатори корисника треба да буду доступни кроз интеграцију АКЦ са AMPEC ЦРМ системом на начин описаним у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Идентификатор агента који је преузео упит;
- Име и презиме особе која је упутила упит;
- Категорију упита према листи коју дефинише Наручилац. Потребно је обезбедити да листу категорија упита Наручилац може самостално да мења;
- Белешку агента у случају да је упит стигао телефонским путем.

Евидентирање упита подразумева додавање јединственог идентификатора, чиме упит аутоматски добија статус **случаја**. АКЦ треба да омогући агенту да врши груписање евидентираних упита корисника по истом питању и категорији, тако што нови евидентирани упит везује на постојећи случај. Један случај садржи евиденције свих упита корисника по истом питању, као и одлазне интеракције по свим каналима комуникације које је агент остварио са корисницима, другим нивоом подршке и другим лицима, а у сврху решавања случаја. Сва одлазна интеракција се евидентира на начин аналоган евидентирању долазних упита корисника. У оквиру случаја је потребно бележити и стање у коме се исти тренутно налази, као и датум и време промена стања, при чему је листа стања претходно дефинисана од стране Наручиоца (нпр. примљен, обрада у току, прослеђен другом нивоу подршке, решен итд.).

АКЦ треба да омогући агенту увид у све случајеве, као и могућност претраживања истих према кориснику, категорији упита, стању случаја, идентификатору и типу долазног канала итд.

### 7.1.2. ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ детектовао АГЕНТ

АКЦ треба да омогући евидентирање и праћење проблема у раду веза ка школама и AMPEC услуга које је агент сам детектовао, на начин аналоган начину евидентирања и обради упита корисника, при чему у овом случају упит иницира сам агент. Начин на који агент открива проблеме у раду веза ка школама и AMPEC услугама, као и алати које користи за ову сврху нису предмет ове јавне набавке. Ове алате обезбеђује Наручилац.

### 7.1.3. ИП ТЕЛЕФОНСКА ЦЕНТРАЛА

За пријем долазних и остваривање одлазних телефонских позива, Понуђач треба да понуди ИП телефонску централу која ће за потребе првог нивоа подршке бити интегрисана са АКЦ системом.

Додатно, понуђена ИП телефонска централа треба да у потпуности преузме улогу и функцију постојеће ИП телефонске централе Наручиоца која ће бити искључена након инсталације ИП телефонске централе АКЦ. Опис постојеће ИП телефонске централе Наручиоца налази се у делу „**Error! Reference source not found.**“.

Понуђена телефонска централа треба да има подршку за:

- Минимално следеће кодеке: *G.711a*, *G.711u*, *G.722*, *G.726* и *G.729*;
- Минимално *SIP* протокол;
- *Direct dial-in*;
- Коришћење постојећих ИП телефона Наручиоца (описаних у делу „**Error! Reference source not found.**“) тако да су подржане све захтеване функционалности понуђене ИП телефонске централе. Уколико постојећи ИП телефони Наручиоца нису компатибилни са понуђеном ИП телефонском централом потребно је у понуду укључити и 50 одговарајућих хардверских ИП телефона. Понуђени ИП телефони морају да подрже све захтеване функционалности понуђене ИП телефонске централе;
- Коришћење софтверских телефона. Понуђач је у обавези да понуди лиценце за минимално 20 софтверских телефона за *Windows* оперативни систем као и лиценце за минимално 50 софтверских телефона за мобилне уређаје на *Android* и *iOS* платформама.
- Повезивање минимално 50 ИП телефона са којих могу симултано да се обављају позиви;
- Аутентификацију и енкрипцију сигналних порука кроз *TLS* протокол;
- Аутентификацију и енкрипцију аудио садржаја кроз *SRTP* протокол;
- План бирања који се може конфигурисати;
- Постављање и преузимање позива из реда за чекање са функционалностима описаним у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Аутоматско прослеђивање позива из реда за чекање одговарајућем агенту заснованом на функционалностима описаним у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Прослеђивање позива другом агенту или говорном аутомату било аутоматски уколико је линија заузета или се агент не јавља, било мануелно од стране агента;
- Преузимање успостављене везе;

- Блокирање или рутирање долазног позива на основу броја телефона;
- Преузимање позива од стране било ког од AMREC запослених именованих у оквиру креиране *pickup* групе;
- Вођење конференцијског позива са минимално 3 учесника (два агента и једног корисника) а за потребе управљања агентима описаним у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Функционалности АКЦ које су захтеване у предметној јавној набавци.

Понуђена телефонска централа треба да има креиран графички интерфејс за администраторски приступ за потребе праћења перформанси и коришћења централе као и вршења измена у конфигурацији исте.

Потребно је обезбедити минимално 10 моно слушалица са микрофоном за агенте, које испуњавају следеће услове:

- максимална тежина од 70g;
- могућност подешавања положаја микрофона и слушалице;
- “Noise-canceling” систем за микрофон;
- кабл-адаптер за директно повезивање са ИП телефонима који ће се користити у контакт центру. Такође, слушалице треба да имају могућност повезивања на рачунар;
- гаранција од минимално 2 године;
- слушалице треба да буду компатибилне са ИП телефонском централом и ИП телефонима који ће се користити у контакт центру.

#### 7.1.4. СНИМАЊЕ ПОЗИВА

АКЦ треба да омогући снимање и архивирања позива на локални или удаљени медијум који обезбеђује Наручилац. Додатно, АКЦ треба да обезбеди и следеће функционалности:

- Дефинисање различитих сценарија при снимању: сви разговори, одређена група агената, одређени клијенти, одређени временски период, ад-хок избор итд;
- Претраживање снимака на основу идентификатора агента који је примио позив, корисника, времена позива;
- Преслушавање архивираних снимака;
- Чување снимака према временском периоду који дефинише Наручилац, у складу са потребама и капацитетом простора за складиштење;
- Компресовање снимака за потребе чувања простора за складиштење.



#### 7.1.5. ГОВОРНИ АУТОМАТ (IVR)

Приликом пријема телефонских позива, потребно је омогућити иницијалну интеракцију са корисницима помоћу говорног аутомата (*Interactive Voice Response - IVR*). Након успостављања позива, говорни аутомат кориснику омогућава да врши одабир понуђених опција коришћењем типки на телефону (*DMTF*) тонови, као и да преслушава унапред снимљене гласовне поруке. Говорни аутомат мора да има минимално следеће могућности:

- Снимање порука говорног аутомата;
- Креирање структуре менија који се користи у оквиру говорног аутомата и дефинисање понашања система на основу избора корисника;
- Креирање различитих менија који ће бити активни у различитим временским периодима (нпр. у радно и ван радног времена првог нивоа подршке);
- Динамички говорни аутомат који омогућава адаптацију структуре менија говорног аутомата на основу података о кориснику;
- Обраде минимално 20 симултаних позива.

#### 7.1.6. РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ

Након пријема упита, АКЦ мора да омогући смештање пристиглих упита у редове за чекање. Корисницима који су реду за чекање за упите пристигле телефонским путем, потребно је омогућити:

- Пуштање музике, маркетиншких порука и статусних информација (очекивано време чекања, број корисника испред њега у реду итд.);
- Коришћење виртуелних редова за чекање који кориснику омогућавају да у случају да је време чекања на агента дуже од дефинисаног, одабере опцију да га агент позове касније. АКЦ чува редослед корисника у реду за чекање, и при прослеђивању позива агенту аутоматски генерише одлазни позив на број телефона који је корисник оставио.

#### 7.1.7. ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА

АКЦ мора омогућити дистрибуцију упита агентима према критеријумима који се могу подешавати, а који минимално укључују:

- Хитност упита;
- Редослед долазака упита;
- Важност/врсту корисника;
- Струку и вештине агената који су на располагању. За сваког агента односно групу којој припада треба бити могуће дефинисати вештине тј. врсте и нивое знања како би се одређеном кориснику пружила квалитетна услуга, у што краћем временском року;
- Доделу агенту који је највише времена био слободан или најмање заузет.

Агент је заузет уколико врши пријем упита телефонским путем. Уколико агент врши пријем упита који је стигао путем имејла или са АМРЕС веб сајта или ради на обради случаја, потребно је омогућити да агент може да привремено прекине пријем или обраду како би био слободан за преузимање позива.

#### **7.1.8. ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА**

АКЦ треба да омогући да агенти остварују позиве ка корисницима за потребе промотивних кампања и обавештавања корисника. Остваривање позива је потребно омогућити кроз Апликацију, аутоматским избором из листе контаката која се преузима из АМРЕС ЦРМ система.

У оквиру Апликације потребно је да супервизори и/или администратор имају могућност:

- припремања листе корисника ка којима се успостављају одлазни позиви у оквиру одређене кампање или обавештења;
- припремања упутстава за агенте;
- припремања материјала у виду анкета, бележака, форми за унос података и сл. а које ће агент користити у току разговора за прикупљање и унос података (информација о корисницима, одговора на питања итд.) у оквиру кампање.

У току одлазне кампање супервизори треба да имају могућност пребацивања агената из једне у другу кампању. Такође, АКЦ треба да омогући подешавање дужине трајања звона пре аутоматског прекида везе одлазних позива.

#### **7.1.9. ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА**

У оквиру АКЦ система, супервизорима и/или администратору је потребно омогућити да прате перформансе и квалитет рада агената и да управљају њиховим радом, што минимално обухвата:

- Преглед свих примљених упита односно случајева са могућношћу претраге по агенту, времену пријема упита, врсти и стању случаја и сл.;
- Праћење учинка рада агената – број преузетих упита, прослеђених и решених случајева, просечна дужина трајања позива итд.;
- Слушање позива, без знања агента;
- Укључивање у позив, уз комуникацију са агентом и корисником;
- Укључивање у позив, уз комуникацију само са агентом;
- Преузимање позива од агента, тако што искључује агента из позива;
- Увид у статусе агената и промена статуса агента (из неактиван у активан и обрнуто);
- Могућност пребацивања агента из кампање у кампању;

- Дефинисање профила агената (информације о вештинама, тим ком припада, категоризација итд.).

#### 7.1.10. ИЗВЕШТАВАЊЕ

У оквиру АКЦ система, супервизорима је потребно омогућити да генеришу различите извештаје у вези са радом АКЦ, те је у ту сврху неопходно омогућити:

- Чување информација о свим параметрима остварених упита и случајева које су наведене у делу „**Error! Reference source not found.**“
- Дефинисање и приказивање извештаја у реалном времену према параметрима који се прате за упите и случајеве као нпр. тренутно стање агента, стање редова за чекање по различитим каналима комуникације (дужина боравка у реду за чекање за појединачне упите), неопслужени позиви, отворени случајеви итд.;
- Дефинисање и креирање кумулативних извештаја према параметрима који се прате за упит и случајеве као нпр. временска дистрибуција упита по категорији, статистика о пријему и евиденцији упита, статистика о решавању и брзини решавања случаја, статистика о случајевима прослеђеним на други ниво подршке, перформансе појединачних агената, заузећа ресурса телефонских линија у времену, статистика по кориснику итд.;
- Аутоматско креирање наведених извештаја у унапред дефинисаним интервалима и слања на једну или више одабраних имејл адреса.
- Припрему извештаја у стандардним форматима (*pdf*, *xlsx* и сл. ).

#### 7.1.11. БАЗА ЗНАЊА

АКЦ треба да поседује базу знања која омогућава Наручиоцу да уноси описе типичних упита које корисник може упутити, заједно са упутствима за агенте о начину обраде и решавању датих упита односно случајева. База знања треба да садржи и обрасце одговора које агент може искористити приликом састављања имејл порука или приликом телефонских разговора.

Приликом обраде случајева, агент има могућност коришћења базе знања и претраге на основу: уноса кључних речи при чему се приказују подаци који имају ту кључну реч или речи, одабира категорије упита, путање којом се корисник кретао у говорном аутомату.

База знања мора бити обновљива, што значи да супервизори и/или администратор могу да допуњавају базу знања новим подацима, бришу и мењају постојеће податке и сл.

#### 7.1.12. АПЛИКАЦИЈА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРЕ

Апликација АКЦ је апликација коју користе агенти и супервизори а кроз коју им се обезбеђује доступност свих описаних функционалности АКЦ. Апликација може да буде реализована као десктоп или веб-апликација.

Апликација треба да има следеће опште карактеристике:

- Јединствен интерфејс за све канале комуникације;

- Реализована као јединствено решење са јединственом релационом базом података;
- Одзив апликације који омогућава несметан и ефикасан рад агената, нпр. приликом уписивања свих релевантних података из комуникације с корисником, прегледа и претраживање свих битних параметара АКЦ итд.;
- Могућност интеграције с другим системима;
- У случају реализације у виду десктоп апликације, неопходно је обезбедити да апликација може да се инсталира минимално на *Windows* оперативном систему;
- Улоге за администратора, супервизоре и агенте;
- Систем за брзу размену текстуалних порука између агената и супервизора.

Апликација треба да има следеће функционалности које су доступне агентима:

- Пријем, евидентирање и обраду упита корисника према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Евиденција и обрада проблема које је детектовао агент према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Приказ листе за брзо бирање коју супервизор креира за сваког агента или групу агената посебно;
- Реализација одлазних кампањи и обавештења ка корисницима према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Увид у базу знања према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“.

Апликација треба да има следеће додатне функционалности које су доступне супервизорима:

- Дефинисање листи одлазних позива и према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Праћење перформанси и квалитета рада агената и управљање агентима према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Претраживање и преслушавање архивираних позива;
- Извештавање према опису и спецификацији функционалности „**Error! Reference source not found.**“;
- Подешавање и унос у базу знања према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“.

Апликација треба да има следеће функционалности које су доступне администратору:

- Подешавање начина рада система за дистрибуцију упита према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;

- Подешавања говорног аутомата према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;
- Подешавање начина рада редова за чекање према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“.
- Подешавања начина рада снимања позива и преслушавање позива према опису у делу „**Error! Reference source not found.**“;

Напомена: Уколико понуђени систем обухвата све горе наведене функционалности, а које су распоређене по улогама на другачији начин понуда ће се сматрати прихватљивом.

Контрола приступа апликацији треба да буде реализована на следећи начин:

- Апликацији се приступа кроз *HTTPS* протокол у случају реализације у виду веб-апликације;
- Приступ Апликацији је потребно омогућити, администратору, агентима и супервизорима;
- Контрола приступа се врши пријавом администратора, агента или супервизора личним корисничким именом и лозинком која се проверава из ЛДАП именика Наручиоца. Из ЛДАП именика се такође преузима и идентитет администратора, агента или супервизора који се користи као њихов идентификатор;
- За случај да је ЛДАП именик Наручиоца недоступан потребно је омогућити и постојање секундарног начина за пријаву путем локалног корисничког имена и лозинке;
- Могућност одјаве из система;
- Свака пријава и одјава се морају забележити у системској листи догађаја.

Апликација треба да има све елементе графичког интерфејса на српском језику: све поруке, дијалози, ознаке, текстови на приказима, описи информација, извештаји и све друго што је намењено раду агената и супервизора.

### 7.1.13. ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ

Потребно је извршити интеграцију АКЦ са АМРЕС ЦРМ системом који се искључиво користи као извор података о корисницима. Подаци о корисницима се преузимају у оном тренутку када је неопходно приказати их агенту у оквиру Апликације, тј. приликом доласка упита и обраде случаја или детектованог проблема.

Претрага корисника из АМРЕС ЦРМ система се врши у оквиру Апликације на следеће начине:

- Аутоматска претрага корисника који је послао упит, а према идентификатору корисника (броју телефона, имејл адреси итд);
- Мануелна претрага коју обавља агент, према имену институције, имену особе која је послала упит итд.

Потребно је преузети и у оквиру Апликације приказати минимално следеће податке који се за пронађеног корисника налазе у AMPEC ЦРМ систему:

- Идентификатор, назив и статус корисника;
- Имена овлашћених и техничких контаката институције;
- Списак AMPEC услуга које корисник користи, са детаљима везаним за начин реализације услуге;
- Линк до уноса корисника у оквиру система за надгледање AMPEC мреже.

Осим преузимања података из AMPEC ЦРМ система, потребно је омогућити агенту да кроз Апликацију изврши упис одређених информација везаних за упит корисника, као и аутоматски упис података након одређених догађаја у АКЦ.

Интеграција са AMPEC ЦРМ системом се обавља у договору са Наручиоцем и иницијално треба да обезбеди повезивање са AMPEC ЦРМ системом путем доступног *web API* интерфејса ЦРМ апликације (*SOAP* или *REST*).

#### **7.1.14. ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА AMPEC ТТС СИСТЕМОМ**

Потребно је извршити интеграцију АКЦ са AMPEC ТТС системом, тако да се омогући да агент приликом обраде случаја, проследи случај ка другом нивоу подршке који их обрађује кроз AMPEC ТТС систем.

Агент приликом обраде случаја у оквиру Апликације, има опцију да случај проследи другом нивоу подршке који резултира креирањем тикета у AMPEC ТТС систему. У новокреирани тикет, потребно је уписати минимално следеће податке:

- Идентификатор корисника који је послао упит у АКЦ;
- Име, презиме и контакт информације особе која је послала упит у АКЦ;
- Категорија упита у АКЦ-у;
- Све евидентиране интеракције случаја из АКЦ-а.

У оквиру случаја у АКЦ систему, потребно је евидентирати да је случај прослеђен другом нивоу подршке, заједно са датумом и временом прослеђивања.

У оквиру AMPEC ТТС система потребно је омогућити да се након решавања тикета у оквиру AMPEC ТТС пошаље обавештење ка AMPEC АКЦ систему, тако да се у оквиру оригиналног случаја забележи датум и време завршетка обраде тикета на другом нивоу подршке, као и даље инструкције за агента у вези са коначним решавањем случаја.

Интеграција са AMPEC ТТС системом се обавља у договору са Наручиоцем и може се реализовати коришћењем било ког техничког решења досупног у оквиру Апликације и AMPEC ТТС система.

## 7.2. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА И ОДРЖАВАЊЕ

За понуђено решење Понуђач треба да обезбеди у трајању од минимум 24 месеца од тренутка пуштања у рад следећи ниво техничке подршке и одржавања:

- Телефонски приступ и приступ посредством електронске поште или веб-сајта сервису техничке подршке Понуђача. Приступ сервису техничке подршке мора бити обезбеђен радним даном од 08:00 до 17:00 часова;
- Приступ и преузимање најновијих верзија софтвера;
- Приступ свој неопходној документацији, упутствима и бази знања произвођача;
- Обавезу Понуђача да за потребе Наручиоца врши ажурирање АКЦ система тако да буде у радном стању са инсталираним најновијим верзијама софтвера, као и обавезу Понуђача да интервенише на отклањању свих сметњи и проблема у раду АКЦ система које уочи и пријави Наручилац;
- Обавезу Понуђача да за на захтев Наручиоца врши промене у подешавањима АКЦ система, у складу са потребама Наручиоца које ће се показати приликом рада АКЦ система као нпр. додавање агената, додавање телефонских локала итд.
- Обавезу Понуђача да на захтев Наручиоца обезбеди до 80 сати програмерског рада у сврху извршавања измена и допуна АКЦ система у складу са потребама Наручиоца које ће се показати приликом рада АКЦ система;
- Период одзива техничке подршке мора бити најмање следећег радног дана од дана пријема захтева.

Наручилац ће захтеве за техничком подршком и одржавањем АКЦ система Додављачу достављати телефоном, факсом или електронском поштом.

## 7.3. ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА

АКЦ систем се мора интегрисати и бити компатибилан са постојећом инфраструктуром и системима Наручиоца, и то:

- AMREC ИП телефонска централа заснована на *Asterisk* софтверу отвореног кода. Тренутно AMREC користи услугу *Business trunking* са могућношћу 6 паралелних телефонских веза и поседује 20 реализованих телефонских локала. За потребе АКЦ AMREC ће уговорити проширење *Business trunking* услуге новим везе, а након инсталације постојећа телефонска централа ће бити искључена;
- AMREC ТТС систем имплементиран је коришћењем *Request Tracker v 4.0.4* платформе отвореног кода. У оквиру AMREC ТТС система, реализовано је више редова тикета који одговарају различитим типовима проблема и упита корисника;
- AMREC ЦРМ систем систем реализован је на *SuiteCRM v 7.6.6* платформи отвореног кода. У оквиру AMREC ЦРМ система, чувају се информације о AMREC корисницима које укључују контакте према AMREC, AMREC услуге које дати корисник користи са детаљима имплементације итд;

- AMREC веб-сајт реализован је на *Drupal v 7.31* платформи отвореног кода;
- AMREC имејл сервер имплементиран је коришћењем *Postfix 2.10* платформе отвореног кода;
- Серверска инфраструктура која је реализована на *VMware vSphere 6* платформи за виртуелизацију;
- ИП телефони произвођача *CISCO/Linksys*, модели *SPA504G* и *SPA502G*;
- AMREC поседује локалну рачунарску мрежу минималних капацитета портова и веза 1Gbps.

#### 7.4. НАЧИН, МЕСТО И РОКОВИ ИЗВРШЕЊА

Добављач је у обавези да испоручи све захтеване лиценце, ИП телефоне уколико их понуди и слушалице са микрофоном у року од 90 календарских дана од дана потписивања уговора

Добављач је у обавези да у року од 90 календарских дана од дана потписивања уговора изврши и:

1. Инсталацију АКЦ система која се у потпуности обавља на серверској инфраструктури коју обезбеђује Наручилац. Инсталација се извршава у просторијама Наручиоца у Београду, Булевар краља Александра 90 и Кумановска 7;
2. Конфигурацију АКЦ система и повезивање са инфраструктуром и пословним системима Наручиоца;
3. Испитивање и тестирање рада АКЦ система;
4. Пуштање у рад АКЦ система.

Добављач је у обавези да изврши обуку у трајању од најмање 16 часова за агенте и супервизоре АКЦ система. Предмет обуке је коришћење Апликације. Обуку је потребно извршити на српском језику у просторијама Наручиоца у Београду, Булевар краља Александра 90. Обука се извршава на захтев Наручиоца, у било ком тренутку у року од девет месеци од комплетне инсталације система.

Добављач је у обавези да изврши обуку лица које одреди AMREC у трајању од најмање 16 часова. Након истека трајања техничке подршке, лица која су прошла обуку ће пружати системску подршку односно бити администратори система. Наведена обука мора да обухвати познавање целе архитектуре АКЦ система, доступних подешавања и начина интеграције са осталим пословним системима Наручиоца. Обуку је потребно извршити на српском језику у просторијама Наручиоца у Београду, Булевар краља Александра 90. Обука се извршава на захтев Наручиоца, у било ком тренутку у року од девет месеци од комплетне инсталације система.

Након инсталације АКЦ система за све његове компоненте, а најкасније до прве одржане обуке Добављач је у обавези да достави документацију на српском или енглеском језику, и то:

- a. Техничку документацију за подешавања појединих модула и компоненти система и направљених прилагођења ради интеграције са пословним системима Наручиоца;



- b. Корисничку документацију која ће омогућити самостално коришћење (упутства и сл.).

## 7.5. КВАЛИТЕТ

Понуђач је у обавези да понуди све потребне лиценце неопходне за остваривање свих наведених функционалности.

Лиценца за АКЦ треба да подржи све тражене функционалности/компоненте које су одређене у поглављу 2. Конкурсне документације.

Понуђене слушалице са микрофоном и ИП телефони уколико су понуђени морају бити првокласни, оригиналне производње, декларисани у оригиналном паковању произвођача, и у складу су са врстом и описом наведеним у поглављу 2. Конкурсне документације.

Квантитативни пријем лиценце која је предмет јавне набавке ће записнички констатовати овлашћени представници Наручиоца и Додављача.

Квалитативна контрола испоручених добара и услуга ће се континуирано вршити, кроз период трајања услуге техничке подршке и периода трајања гаранције. Сви откривени недостаци ће се решити кроз рекламације.

О извршеним услугама сачиниће се записници од стране овлашћених представника Наручиоца и Додављача.

## 7.6. ГАРАНТНИ РОК

Уколико су понуђени, гарантни рок за ИП телефоне специфицирне у поглављу 2.1.3 Конкурсне документације мора бити минимално 24 месеца рачунајући од дана примопредаје испоручених телефона, односно од дана потписивања Примопредајног записника о квантитативном пријему којим је констатовано да је испорука извршена у целости.

Гарантни рок за слушалице са микрофонима специфицирне у поглављу 2.1.3 Конкурсне документације мора бити минимално 24 месеца рачунајући од дана примопредаје испоручених слушалица са микрофонима, односно од дана потписивања Примопредајног записника о квантитативном пријему којим је констатовано да је испорука извршена у целости.

За време трајања гарантног рока Додављач је дужан да без накнаде, на сваки први позив Наручиоца, отклони све недостатке који су резултат лошег квалитета или лошег рада добара или грешке на добру који је предмет гаранције.

У случају отказа и/или неправилног рада испорученог добра који доводи до отежаног или прекида рада, Додављач је дужан да изврши поправку или замену у року од 10 календарских дана од дана пријема пријаве квара извршене путем рекламације.

Ако понуђач не понуди минималне захтеве у погледу гарантних рокова из ове тачке Конкурсне документације понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

## А

СТИЦАЛАЦ ЛИЦЕНЦЕ

ДАВАЛАЦ ЛИЦЕНЦЕ

(потпис и печат понуђача)

др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У \_\_\_\_\_, дана \_\_\_\_\_

(место и датум Понуђач)

**Б**

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица понуђача  
који су учесници у заједничкој  
понуди:

М.П.

1) \_\_\_\_\_

М.П.

2) \_\_\_\_\_

М.П.

3) \_\_\_\_\_

**Напомена:** овај модел уговора представља садржину уговора који ће бити закључен са изабраним понуђачем. Наручилац ће, ако понуђач без оправданих разлога одбије да закључи уговор о јавној набавци, након што му је уговор додељен, Управи за јавне набавке доставити доказ негативне референце, односно исправу о реализованом средству обезбеђења испуњења обавеза у поступку јавне набавке. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

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

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да модел уговора потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача и то у делу Б, док се поље А у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати) или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити, потписати и печатом оверити модел уговора и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

**Напомена:** Изабрани Понуђач (Добављач) под материјалном и моралном одговорношћу прихвата обавезу да реализује предметну јавну набавку у складу са наведеном Техничком спецификацијом. Такође, Понуђач (Добављач) потврђује под материјалном и

*моралном одговорношћу да није вршио измене Техничке спецификације из конкурсне документације за јавну набавку. У случају да понуђач изврши измену Техничке спецификације та понуда ће бити оцењена као неодговарајућа, у смислу члана 3. став 1. тачка 32) ЗЈН.*