



**НАРУЧИЛАЦ**

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**  
**ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА**  
**"АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС"**  
**Булевар краља Александра бр. 90**  
**Београд**

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА**

**- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА –**  
**-Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе-**

**У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ**  
**ЈАВНА НАБАВКА БРОЈ 06/16**

	Датум и време:
Крајњи рок за достављање понуда:	<b>08. децембар 2016. године до 11:00 часова</b>
Јавно отварање:	<b>08. децембар 2016. године у 11:30 часова</b>

**БЕОГРАД, новембар 2016. године**

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС”, бр. 124/12,14/15, 68/15 у даљем тексту: Закон), чл. 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. гласник РС”, број 86/15), Одлуке број 404-460/2016/02 од 10.08.2016. године о покретању поступка јавне набавке добара – Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 и Решења број 404-460/2016/03 од 10.08.2016. године о образовању комисије за јавну набавку ЈН бр. 06/16, припремљена је конкурсна документација:

### - ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА -

#### - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16

Конкурсна документација садржи:

<b>1.</b>	<b>ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС ДОБАРА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИСПОРУКЕ ДОБАРА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ .....</b>	<b>6</b>
2.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА .....	7
2.1.1.	ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА.....	8
2.1.2.	ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ детектовао АГЕНТ .....	9
2.1.3.	ИП ТЕЛЕФОНСКА ЦЕНТРАЛА.....	10
2.1.4.	СНИМАЊЕ ПОЗИВА.....	11
2.1.5.	ГОВОРНИ АУТОМАТ (IVR).....	12
2.1.6.	РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ .....	12
2.1.7.	ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА.....	12
2.1.8.	ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА .....	13
2.1.9.	ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА.....	13
2.1.10.	ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	14
2.1.11.	БАЗА ЗНАЊА.....	14
2.1.12.	АПЛИКАЦИЈА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРЕ.....	14
2.1.13.	ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ.....	16
2.1.14.	ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ТТС СИСТЕМОМ.....	17
2.2.	ТЕХНИЧКА ПОДРШКА И ОДРЖАВАЊЕ .....	17
2.3.	ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА .....	18
2.4.	НАЧИН, МЕСТО И РОКОВИ ИЗВРШЕЊА .....	19
2.5.	КВАЛИТЕТ .....	20
2.6.	ГАРАНТНИ РОК .....	20
2.7.	ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА .....	20
<b>3.</b>	<b>УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА .....</b>	<b>22</b>
3.1.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА .....	22
3.1.1.	ОБАВЕЗНИ И ДОДАТНИ УСЛОВИ ИЗ ЧЛАНА 75. И 76. ЗАКОНА .....	22
3.1.2.	УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ ПОДИЗВОЂАЧ У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 80. ЗАКОНА.....	26
3.1.3.	УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ СВАКИ ОД ПОНУЂАЧА ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 81. ЗАКОНА.....	26
3.2.	УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА.....	26
3.3.	ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ: .....	26
3.4.	ФОРМА ДОКАЗА.....	27

3.5.	СТРАНИ ПОНУЂАЧИ .....	27
3.6.	ПРОМЕНЕ .....	27
<b>4.</b>	<b>КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА.....</b>	<b>28</b>
4.1.	КРИТЕРИЈУМ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ ПОНУДЕ .....	28
4.2.	ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА, ОДНОСНО НАЧИН, НА ОСНОВУ КОЈИХ ЋЕ НАРУЧИЛАЦ ИЗВРШИТИ ДОДЕЛУ УГОВОРА У СИТУАЦИЈИ КАДА ПОСТОЈЕ ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ЈЕДНАКИМ БРОЈЕМ ПОНДЕРА ИЛИ ИСТОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ .....	28
<b>5.</b>	<b>УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ.....</b>	<b>29</b>
5.1.	ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА .....	29
5.2.	НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ .....	29
5.3.	ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА .....	31
5.4.	НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ.....	31
5.5.	ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ.....	32
5.6.	ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ .....	32
5.7.	ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА .....	33
5.8.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ .....	33
5.8.1.	ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА, РОКА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА .....	33
5.8.2.	ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ ГАРАНТНОГ РОКА .....	34
5.8.3.	ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ИЗВРШЕЊА.....	34
5.8.4.	ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ .....	34
5.9.	ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ.....	34
5.10.	СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА 34	
5.11.	ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА .....	36
5.12.	ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ .....	36
5.13.	ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ.....	36
5.14.	ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА .....	37
5.15.	ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА.....	37
5.16.	КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА.....	37
5.17.	НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА.....	38
5.17.1.	УПЛАТА ТАКСЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ИЗ ИНОСТРАНСТВА .....	40
5.18.	ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ .....	41
<b>6.</b>	<b>ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ .....</b>	<b>43</b>
6.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ.....	43
6.1.1.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА - ЛИЦЕНЦЕ ЗА СОФТВЕР И СИСТЕМ ЗА РАД КОНТАКТ ЦЕНТРА АМРЕС ЗА ШКОЛЕ - ЈН БР. 06/16.....	48
6.1.2.	ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ.....	48
6.1.3.	КВАЛИТЕТ .....	48
6.1.4.	СПЕЦИФИКАЦИЈА ПОНУЂЕНИХ ДОБАРА.....	48
6.1.5.	ПОНУЂЕНА ЦЕНА добара и услуга .....	50
6.1.6.	РОК ИСПОРУКЕ ДОБАРА И ПРУЖАЊА УСЛУГЕ .....	52
6.1.7.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА .....	52
6.1.8.	ГАРАНТНИ РОК.....	52
6.1.9.	ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ .....	53
<b>7.</b>	<b>МОДЕЛ УГОВОРА.....</b>	<b>54</b>
7.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА .....	62
7.1.1.	ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА.....	64

7.1.2.	ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ детектовао АГЕНТ .....	65
7.1.3.	ИП ТЕЛЕФОНСКА ЦЕНТРАЛА.....	66
7.1.4.	СНИМАЊЕ ПОЗИВА.....	67
7.1.5.	ГОВОРНИ АУТОМАТ (IVR).....	68
7.1.6.	РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ .....	68
7.1.7.	ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА.....	68
7.1.8.	ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА .....	69
7.1.9.	ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА.....	69
7.1.10.	ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	70
7.1.11.	БАЗА ЗНАЊА.....	70
7.1.12.	АПЛИКАЦИЈА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРЕ.....	70
7.1.13.	ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ.....	72
7.1.14.	ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ТТС СИСТЕМОМ.....	73
7.2.	ТЕХНИЧКА ПОДРШКА И ОДРЖАВАЊЕ .....	73
7.3.	ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА .....	74
7.4.	НАЧИН, МЕСТО И РОКОВИ ИЗВРШЕЊА .....	75
7.5.	КВАЛИТЕТ .....	76
7.6.	ГАРАНТНИ РОК.....	76
7.7.	ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА .....	76
<b>8.</b>	<b>ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ .....</b>	<b>79</b>
<b>9.</b>	<b>ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ.....</b>	<b>80</b>
<b>10.</b>	<b>ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА.....</b>	<b>81</b>
<b>11.</b>	<b>ОБРАЗАЦ – РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА.....</b>	<b>82</b>
<b>12.</b>	<b>ОБРАЗАЦ - ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ ИСПОРУКА.....</b>	<b>83</b>

## 1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

### 1. Подаци о наручиоцу

**Наручилац:** Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“

**Адреса:** Булевар краља Александра 90, Београд

**Интернет страница:** [www.amres.ac.rs](http://www.amres.ac.rs)

### 2. Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку, у складу са Законом, подзаконским актима којима се уређују јавне набавке и прописима којима је уређена област електронских комуникација.

### 3. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке бр. 06/16 су добра Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе – ЈН бр. 06/16.

Назив и ознака из општег речника набавке:

- 48000000 - Програмски пакети и информациони системи
- 72211000 - Услуге програмирања системског и корисничког софтвера
- 72212000 - Услуге програмирања апликацијског софтвера

### 4. Партије

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

### 5. Циљ поступка

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

### 6. Контакт: [nabavke@amres.rs](mailto:nabavke@amres.rs)

## 2. ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС ДОБАРА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИСПОРУКЕ ДОБАРА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању АМРЕС) 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:

- **АМРЕС корисник** (у даљем тексту: корисник) је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе. У оквиру ове набавке, термин корисник се употребљава за АМРЕС кориснике који су школе.
- **АМРЕС 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).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту [www.amres.ac.rs](http://www.amres.ac.rs).
- **АМРЕС веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о АМРЕС услугама и остале информације од значаја за АМРЕС кориснике.
- **АМРЕС 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.
- **АМРЕС ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о АМРЕС корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са АМРЕС-ом, као и информације о повезивању на АМРЕС инфраструктуру и АМРЕС 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>.

## 2.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“. 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 „АПЛИКАЦИЈА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРЕ“. 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 редувантну инсталацију контакт центра у режиму *active-passive*, тако да у случају престанка рада једне инсталације контакт центра друга редувантна 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 АМРЕС ЦРМ и АМРЕС ТТС системима на начин описан у поглављима „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ“ и „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ТТС СИСТЕМОМ“ 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 АМРЕС ЦРМ системом;
- Интеграција АКЦ са АМРЕС ТТС системом.

#### **2.1.1. 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 „ИП ТЕЛЕФОНСКА ЦЕНТРАЛА“;
- Имејл поруке: Пријем и слање имејл порука, врши се посредством имејл сервера Наручиоца;



- Упити послати преко АМРЕС веб-сајта: Ова функционалност ће бити имплементирана на АМРЕС 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 АМРЕС ЦРМ системом на начин описаним у делу „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ“;
- 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.

### **2.1.2. ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ ДЕТЕКТОВАО АГЕНТ**

АКЦ треба да омогући евидентирање и праћење проблема у раду веза ка школама и АМРЕС 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 АМРЕС услугама, као и алати које користи за ову сврху нису предмет ове јавне набавке. Ове алате обезбеђује Наручилац.

### 2.1.3. 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 „ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА“.

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 „ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА“) 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 „РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ“;
- Аутоматско прослеђивање позива из реда за чекање одговарајућем агенту заснованом на функционалностима описаним у делу „ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА“;
- 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 АМРЕС запослених именованих у оквиру креиране *riskier* групе;
- Вођење конференцијског позива са минимално 3 учесника (два агента и једног корисника) а за потребе управљања агентима описаним у делу „ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА“;
- 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.

#### **2.1.4. 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.

### 2.1.5. 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.

### 2.1.6. 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.

### 2.1.7. 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.

#### **2.1.8. 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.

#### **2.1.9. 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.).

#### **2.1.10. 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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“
- 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. ).

#### **2.1.11. 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.

#### **2.1.12. 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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“;
- Евиденција и обрада проблема које је детектовао агент према опису у делу „ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ детектовао АГЕНТ“;
- 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 „ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА“;
- Увид у базу знања према опису у делу „БАЗА ЗНАЊА“.

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

- Дефинисање листи одлазних позива и према опису у делу „ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА“;
- Праћење перформанси и квалитета рада агената и управљање агентима према опису у делу „ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА“;
- Претраживање и преслушавање архивираних позива;
- Извештавање према опису и спецификацији функционалности „ИЗВЕШТАВАЊЕ“;
- Подешавање и унос у базу знања према опису у делу „БАЗА ЗНАЊА“.

Апликација треба да има следеће функционалности које су доступне администратору:

- Подешавање начина рада система за дистрибуцију упита према опису у делу „ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА“;

- Подешавања говорног аутомата према опису у делу „ГОВОРНИ АУТОМАТ (IVR)“;
- Подешавање начина рада редова за чекање према опису у делу „РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ“.
- Подешавања начина рада снимања позива и преслушавање позива према опису у делу „СНИМАЊЕ ПОЗИВА“;

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.

### **2.1.13. 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 АМРЕС ЦРМ систему:

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

Осим преузимања података из АМРЕС 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 АМРЕС ЦРМ системом се обавља у договору са Наручиоцем и иницијално треба да обезбеди повезивање са АМРЕС ЦРМ системом путем доступног *web API* интерфејса ЦРМ апликације (*SOAP* или *REST*).

#### **2.1.14. ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ТТС СИСТЕМОМ**

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

Агент приликом обраде случаја у оквиру Апликације, има опцију да случај проследи другом нивоу подршке који резултира креирањем тикета у АМРЕС 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 АМРЕС ТТС система потребно је омогућити да се након решавања тикета у оквиру АМРЕС ТТС пошаље обавештење ка АМРЕС 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 АМРЕС ТТС системом се обавља у договору са Наручиоцем и може се реализовати коришћењем било ког техничког решења доступног у оквиру Апликације и АМРЕС ТТС система.

## **2.2. 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.

### 2.3. ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА

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

- АМРЕС ИП телефонска централа заснована на *Asterisk* софтверу отвореног кода. Тренутно АМРЕС користи услугу *Business trunking* са могућношћу 6 паралелних телефонских веза и поседује 20 реализованих телефонских локала. За потребе АКЦ АМРЕС ће уговорити проширење *Business trunking* услуге новим везе, а након инсталације постојећа телефонска централа ће бити искључена;
- АМРЕС ТТС систем имплементиран је коришћењем *Request Tracker v 4.0.4* платформе отвореног кода. У оквиру АМРЕС ТТС система, реализовано је више редова тикета који одговарају различитим типовима проблема и упита корисника;
- АМРЕС ЦРМ систем систем реализован је на *SuiteCRM v 7.6.6* платформи отвореног кода. У оквиру АМРЕС ЦРМ система, чувају се информације о АМРЕС корисницима које укључују контакте према АМРЕС, АМРЕС услуге које дати корисник користи са детаљима имплементације итд;
- АМРЕС веб-сајт реализован је на *Drupal v 7.31* платформи отвореног кода;
- АМРЕС 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*;
- АМРЕС поседује локалну рачунарску мрежу минималних капацитета портова и веза 1Gbps.

#### 2.4. 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 АМРЕС 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.).

## 2.5. 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 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 Добављача.

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 Добављача.

## 2.6. 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 Добављач 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, Добављач 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.

## 2.7. ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

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.

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

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

##### 3.1.1. ОБАВЕЗНИ И ДОДАТНИ УСЛОВИ ИЗ ЧЛАНА 75. И 76. ЗАКОНА

Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има Понуђач који испуњава обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане чл. 75. Закона и додатне услове дефинисане чл. 76 Закона, достављањем доказа дефинисаних у чл. 77. Закона како је назначено у Табели 3.1 и то:

Табела 3.1

ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
1.	Да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (чл. 75. ст. 1. тач. 1) Закона)	<p><b>ЗА ПРАВНА ЛИЦА:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод (решење) из регистра надлежног Привредног суда;</li> </ul> <p><b>ЗА ПРЕДУЗЕТНИКЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Извод из регистра Агенције за привредне регистре.</li> </ul> <p><b>Напомена:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- У случају да понуду подноси група понуђача, овај доказ доставити за сваког учесника из групе понуђача</li> <li>- У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, овај доказ доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих)</li> </ul> <p><b>ЗА ФИЗИЧКО ЛИЦЕ: /</b></p>
2.	Да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (чл. 75. ст. 1. тач. 2) Закона)	<p><b>ЗА ПРАВНА ЛИЦА:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- За кривична дела организованог криминала – УБЕРЕЊЕ ПОСЕБНОГ ОДЕЉЕЊА (ЗА ОРГАНИЗОВАНИ КРИМИНАЛ) ВИШЕГ СУДА У БЕОГРАДУ, Устаничка 29, Београд, којим се потврђује да понуђач није осуђиван за неко од кривичних дела организованог криминала;</li> <li>- За кривична дела против привреде, против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре – УБЕРЕЊЕ ОСНОВНОГ СУДА (које обухвата и податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда) на чијем подручју је седиште домаћег правног лица или огранка страног правног лица, којом се потврђује да понуђач није осуђиван за кривична дела против</li> </ul>

		<p>привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.</p> <p><b>Посебна напомена:</b> 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 <b>УВЕРЕЊЕ ВИШЕГ СУДА</b> на чијем подручју је седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којом се потврђује да понуђач (правно лице) није осуђиван за кривична дела против привреде и кривично дело примања мита.</p> <p><b>Напомена:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- У случају да понуду подноси група понуђача, ове доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача</li> <li>- У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих)</li> </ul> <p><b>ЗА ЗАКОНСКЕ ЗАСТУПНИКЕ ПРАВНИХ ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКА И ФИЗИЧКО ЛИЦЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уверење из казнене евиденције, односно надлежне ПОЛИЦИЈСКЕ УПРАВЕ МИНИСТАРСТВА УНУТРАШЊИХ ПОСЛОВА (према месту рођења или месту пребивалишта) да није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.</li> </ul> <p><b>Напомена:</b> Ако је више законских заступника за сваког се доставља уверење из казнене евиденције.</p> <p><b>Докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.</b></p>
3.	<p>Да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (чл. 75. ст. 1. тач. 4) Закона)</p>	<p><b>ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уверење Пореске управе Министарства финансија Републике Србије (за порезе, доприносе и друге јавне дажбине)</li> </ul> <p><b>и</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уверење надлежне локалне самоуправе – града/општине (за изворне локалне јавне приходе),</li> </ul> <p><b>Напомена:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уколико је понуђач у поступку приватизације, уместо два горе наведена доказа треба</li> </ul>

		<p>доставити уверење Агенције за приватизацију да се налази у поступку приватизације</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- У случају да понуду подноси група понуђача, ове доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача</li> <li>- У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих)</li> <li>- Ови докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.</li> </ul>
4.	<p>Да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (чл. 75. ст. 2. Закона)</p>	<p><b>ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Попуњена, потписана и оверена Изјава да је поштовао обавезе које произилазе из члана 75 ст. 2 Закона која је саставни део ове конкурсне документације.</li> </ul> <p><b>Напомена:</b> Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.</p>

<b>ДОДАТНИ УСЛОВИ</b>		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
5.	<p>Да у последњих шест месеци (мај, јун, јул, август, септембар, октобар 2016. године) који претходе месецу објављивања Позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки није био неликвидан ни један дан.</p>	<p><b>ПРАВНА ЛИЦА И ПРЕДУЗЕТНИЦИ</b></p> <p>Потврда Народне банке Србије да понуђач у последњих шест месеци који претходе месецу објављивању позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки није био неликвидан ниједан дан.</p> <p><b>Напомена:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понуђач не мора да достави овај доказ ако је податак доступан на интернет адреси НБСа – опција – Опција Принудна наплата – Претраживање дужника у принудној наплати – линк <a href="http://www.nbs.rs/internet/cirilica/67/pn.html">www.nbs.rs/internet/cirilica/67/pn.html</a> (у овом случају понуђач може у понуди само да наведе да је податак доступан на интернет адреси Народне банке Србије)</li> <li>- Уколико Извештај о бонитету БОН-ЈН садржи податке о броју дана неликвидности за последњих 6 месеци који претходе објављивању позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки, није неопходно достављати посебан доказ о броју дана неликвидности који издаје НБС</li> </ul> <p><b>ЗА ФИЗИЧКА ЛИЦА</b></p>



		<p>- Потврда банке код које има отворен рачун</p> <p><i>Напомена: Физичко лице је у обавези да достави потврду сваке банке код које има отворен рачун</i></p>
6.	<p><b>Пословни капацитет:</b></p> <p>Да је понуђач овлашћен да продаје лиценце које нуди и пружа услуге подршке за те лиценце.</p>	<p>- Потврде произвођача или званичног дистрибутера софтвера да је понуђач овлашћен да продаје лиценце које је понудио и пружа услуге подршке за те лиценце (на енглеском и/или српском језику).</p> <p>- Ако је понуђач истовремено и произвођач софтвера прилаже се изјава под пуном кривичном и материјалном одговорношћу (на енглеском и/или српском језику) да је понуђач произвођач софтвера који нуди и да ће за исти пружати услугу подршке.</p> <p>- Ако понуђач користи софтвер отвореног кода, прилаже се изјава под пуном кривичном и материјалном одговорношћу (на енглеском и/или српском језику ) да понуђач користи софтвер отвореног кода уз назив софтвера отвореног кода и тип лиценце, и да ће за исти пружати услугу подршке.</p> <p><i>Напомена: Уколико понуђач нуди решење које је реализовано комбинацијом софтвера произвођача и/или софтвера отвореног кода и/или софтвера који сам производи, у обавези је да за сваки од њих достави одговарајућу потврду и/или изјаву која је горе наведена</i></p> <p><i>Напомена: Прихватиће се и потврда произвођача која није оверена печатом произвођача, уколико у земљи произвођача не постоји таква пословна пракса</i></p>
7.	<p><b>Пословни капацитет:</b></p> <p>Да је Понуђач у претходне три године од дана истека рока за подношење понуда у предметној јавној набавци имплементирао минимум три решења за контакт центар, од чега је минимум једно решење контакт центра за долазне упите (inbound) и минимум једно решење контакт центра за одлазне упите (outbound).</p> <p>Напомена: Уколико Понуђач приложи једну референцу у којој је обухваћен контакт центар за долазне упите (inbound) и контакт центар за одлазне упите (outbound), сматраће се да је испунио услове за једно решење, и мораће да приложи потврде за још два захтевана решења за контакт центар од којих је једно било за долазне упите (inbound) било за одлазне упите (outbound).</p>	<p>- Референтна листа – Образац број 11 у конкурсној документацији</p> <p>- Потврда референтних испорука - Образац број 12 у Конкурсној документацији, потписан и печатом оверен од стране референтног Наручиоца/Купца</p>
8.	<p><b>Пословни капацитет:</b></p> <p>Да су процеси рада Понуђача усаглашени са следећим стандардима: ISO 9001, ISO 27001</p>	<p>- Копије важећих сертификата којима се потврђује усаглашеност са захтеваним стандардима</p>

### **Допунске напомене:**

*Понуда понуђача који не докаже да испуњава наведене услове из овог обрасца – Табеле, биће одбијена као неприхватљива.*

*Понуђач је дужан да достави и обрасце садржане у конкурсној документацији за предметну јавну набавку, попуњене, оверене печатом понуђача и потписане од стране овлашћеног лица понуђача, на начин дефинисан конкурсном документацијом.*

### **3.1.2. УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ ПОДИЗВОЂАЧ У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 80. ЗАКОНА**

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

### **3.1.3. УСЛОВИ КОЈЕ МОРА ДА ИСПУНИ СВАКИ ОД ПОНУЂАЧА ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 81. ЗАКОНА**

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки понуђач из групе понуђача, мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона, а додатне услове испуњавају заједно.

### **3.2. УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА**

Испуњеност обавезних и додатних услова за учешће у поступку предметне јавне набавке, понуђач доказује достављањем доказа који су наведени у Табели 3.1 у оквиру рубрике „ДОКАЗИ“. У табели је за сваки услов наведен доказ којим понуђачи доказују испуњеност захтеваног услова.

**Уколико понуду подноси група понуђача** понуђач је дужан да за сваког члана групе достави наведене доказе да испуњава услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона (услови наведени под редним бројем од 1 до 4 табеле). Услов из члана 75. став 1. тачка 5) Закона дужан је да испуни понуђач из групе понуђача којем је поверено извршење дела набавке за који је неопходна испуњеност тог услова.

**Додатне услове група понуђача испуњава заједно.**

**Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем**, понуђач је дужан да за подизвођача достави доказе да испуњава услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона (услови наведени под редним бројем од 1 до 4 табеле), а доказ о испуњености услова из члана 75. став 1. тачка 5) Закона за део набавке који ће извршити преко подизвођача. Ако је за извршење дела јавне набавке чија вредност не прелази 10% укупне вредности јавне набавке потребно испунити обавезан услов из члана 75. став 1. тачка 5) Закона понуђач може доказати испуњеност тог услова преко подизвођача којем је поверио извршење тог дела набавке.

### **3.3. ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ:**

Понуђачи који су регистровани у Регистру понуђача који води Агенција за привредне регистре не морају да доставе доказе наведене у тачкама од 1) до 4) Табеле 3.1, сходно чл. 78. Закона. Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа попут потврде Народне банке Србије уколико је за њега доступан овај податак на интернет адреси Народне банке Србије – Опција Принудна

наплата – Претраживање дужника у принудној наплати – линк:  
<http://www.nbs.rs/internet/cirilica/67/pn.html>

Понуђачи који су регистровани у регистру који води Агенција за привредне регистре не морају да доставе доказ под бројем 1 (извод из регистра Агенције за привредне регистре).

Понуђач не мора да достави Образац трошкова припреме понуде.

### 3.4. ФОРМА ДОКАЗА

Све наведене доказе о испуњености обавезних и додатних услова понуђач који су тражени овом конкурсном документацијом могу се достављати у неоввереним копијама, овереним (од стране управног или судског органа) копијама или у оригиналу.

Уколико је доказ о испуњености услова електронски документ, понуђач доставља копију електронског документа у писаном облику, у складу са законом којим се уређује електронски документ.

У складу са чланом 79. став 1. Закона докази о испуњености услова могу се достављати у неоввереним копијама, а наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора, захтевати од понуђача, чија је понуда на основу извештаја комисије за јавну набавку оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.

Понуђача који је уписан у Регистар понуђача наручилац неће позивати да достави доказе о испуњености обавезних услова из члана 75. став 1. тачке 1) до 4) Закона.

### 3.5. СТРАНИ ПОНУЂАЧИ

Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају тражени докази у погледу обавезних и додатних услова, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.

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

### 3.6. ПРОМЕНЕ

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

#### **Напомена:**

- *Давање у понуди неистинитих података о испуњености услова за учешће или необавештавање Наручиоца о промени тих података је основ за прекршајну одговорност понуђача, у складу са чланом 170. став 1. тачка 3) Закона и основ за Негативну референцу сходно члану 82. став 1. тачка 3) Закона.*
- *Чланом 234а Кривичног законика („Сл. гласник РС”, бр. 85/2005, 88/2005 - испр., 107/2005 - испр., 72/2009, 111/2009, 121/2012 и 104/2013) је предвиђено да одговорно лице у предузећу или другом субјекту привредног пословања које има својство правног лица или предузетник, који у вези са јавном набавком поднесе понуду засновану на лажним подацима, или се на недозвољен начин договара са осталим понуђачима, или предузме друге противправне радње у намери да тиме утиче на доношење одлука наручиоца јавне набавке, казниће се затвором од шест месеци до пет година.*

## 4. КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

### 4.1. КРИТЕРИЈУМ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ ПОНУДЕ

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

Упоређиваће се укупна понуђена цена без ПДВ-а.

Са понуђачем који је понудио најнижу понуђену цену ће се закључити уговор о јавној набавци.

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

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, повољнијом ће се сматрати понуда понуђача који је понудио већи број лиценци за истовремени рад агената. Уколико су по овом основу исте повољнијом ће се сматрати понуда понуђача који је понудио већи број лиценци за истовремени рад супервизора. Уколико су и по овом основу исте, повољнијом ће се сматрати понуда понуђача који је понудио дужи период трајања техничке подршке. Уколико су по овом основу понуде исте, повољнијом ће се сматрати понуда понуђача који је понудио дужи гарантни рок. Уколико су и по овом основу понуде исте, повољнијом ће се сматрати понуда понуђача који је понудио краћи рок испоруке свих захтеваних лиценци, ИП телефоне уколико их понуди и слушалице са микрофоном.

Уколико ни након примене горе наведених резервних елемената критеријума није могуће донети одлуку о додели уговора, наручилац ће уговор доделити понуђачу који буде извучен путем жреба.

Наручилац ће писмено обавестити све понуђаче који су поднели понуде о датуму када ће се одржати извлачење путем жреба. Жребом ће бити обухваћене само оне понуде које имају једнаку најнижу понуђену цену, једнаки највећи број лиценци за истовремени рад агената и супервизора, исти најдужи период пружања техничке подршке, исти најдужи гарантни рок и исти најкраћи рок испоруке свих захтеваних лиценци, ИП телефона уколико их понуди и слушалица са микрофоном. Извлачење путем жреба наручилац ће извршити јавно, у присуству понуђача, и то тако што ће називе понуђача исписати на одвојеним папирима, који су исте величине и боје, те ће све те папире ставити у кутију одакле ће члан Комисије за јавну набавку извући само један папир. Понуђачу чији назив буде на извученом папиру ће бити додељен уговор. Понуђачима који не присуствују овом поступку, наручилац ће доставити записник извлачења путем жреба.

## 5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ

Упутство понуђачима како да сачине понуду садржи податке о захтевима наручиоца у погледу садржине понуде, као и услове под којима се спроводи поступак избора најповољније понуде.

### 5.1. ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА

Понуда са свим прилозима мора бити сачињена на српском језику, осим: техничке документације за ИП телефонску централу, ИП телефоне уколико су понуђени и слушалице са микрофоном, потврде произвођача софтвера да је понуђач овлашћен да продаје лиценце и систем за рад контакт центра које су предмет јавне набавке и које је понудио и/или и изјаве произвођача софтвера да је понуђач произвођач софтвера који нуди и/или изјаве да понуђач користи софтвер отвореног кода која се може доставити на енглеском језику и/или на српском језику.

Ако је неки доказ или документ на страном језику, осим доказа који се могу доставити и на енглеском језику, исти мора бити преведен на српски језик и оверен од стране овлашћеног тумача.

Ако понуда са свим прилозима, осим доказа који се могу доставити и на енглеском језику, није сачињена на српском језику, понуда ће бити одбијена, као неприхватљива.

### 5.2. НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ

Сви обрасци дати у конкурсној документацији, укључујући између осталих и образац понуде, изјаве, потврде и модел уговора (у даљем тексту: обрасци), морају бити исправно попуњени, потписани од стране овлашћеног лица понуђача и оверени печатом понуђача, у свему у складу и на начин одређен у овој тачки конкурсне документације, **напоменама и упутствима** датим у обрасцима и овом конкурсном документацијом, осим ако у самом обрасцу или напомени и упутству обрасца није одређено другачије, у ком случају понуђач попуњава образац на начин одређен тим обрасцем, напоменама и упутствима у обрасцу.

Понуда се саставља тако што понуђач уписује тражене податке у обрасце који су саставни део конкурсне документације. Попуњени обрасци морају бити јасни и недвосмислени како би могла да се утврди стварна садржина понуде, потписани од стране овлашћеног лица и оверени печатом (осим ако није другачије наведено у самом обрасцу), у свему у складу са Конкурсном документацијом.

Рокове понуђач треба прецизно да одреди, наводећи тачан број дана и моменат од када рок почиње да тече. Не могу се прихватити непрецизно одређени рокови (нпр: одмах, по договору, сукцесивно, од-до и сл.). У случају да понуђач непрецизно одреди рокове, понуда ће се сматрати **неприхватљивом**.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да обрасце дате у конкурсној документацији потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће потписивати и печатом оверавати обрасце дате у конкурсној документацији, изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу (нпр. Изјава о независној понуди, Изјава о поштовању обавеза из чл.75. ст.2. Закона), који морају бити потписани и оверени печатом од стране сваког понуђача из групе понуђача. У случају да се понуђачи определе да један понуђач из групе потписује и печатом оверава обрасце дате у конкурсној документацији (изузев образаца који подразумевају давање

изјава под материјалном и кривичном одговорношћу), наведено треба дефинисати споразумом којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који чини саставни део заједничке понуде сагласно чл. 81. Закона.

Сваки из групе понуђача укључујући и овлашћеног представника понуђача, попуњава, потписује и печатом оверава Изјаву о независној понуди, Изјаву о поштовању обавеза из чл.75. ст.2. Закона и Споразум.

Уколико Група понуђача нема овлашћеног представника, сви понуђачи из Групе понуђача потписују и оверавају печатом горе наведене попуњене обрасце.

Уколико понуђач наступа са подизвођачем, понуђач попуњава, потписује и оверава печатом све обрасце из конкурсне документације и модел уговора.

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

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

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

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

Понуду доставити на **адресу:**

Информационо – комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“,

**Булевар краља Александра 90, Београд са знаком:**

**„Понуда за јавну набавку добара- Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе, ЈН бр. 06/16 - НЕ ОТВАРАТИ“.**

Понуда се сматра благовременом уколико је примљена од стране наручиоца до **08.12.2016. године до 11,00 часова.**

Отварање понуда је јавно и одржаће се у присуству чланова Комисије за предметну јавну набавку, овлашћених представника понуђача и заинтересованих лица.

Благовремено достављене понуде биће јавно комисијски отворене у **11:30 часова**, дана **08.12.2016. године** у просторијама Информационо – комуникационе установе „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, Булевар краља Александра 90, Београд, мезанин, сала за конференције.

У поступку отварања понуда активно могу учествовати опуномоћени представници понуђача. Пре почетка поступка јавног отварања понуда, представници понуђача који ће присуствовати поступку отварања понуда дужни су да наручиоцу предају писмена пуномоћја, на основу којих ће доказати овлашћење за учешће у поступку јавног отварања понуде.

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

Понуда коју наручилац није примио у року одређеном за подношење понуда, односно која је примљена по истеку дана и сата до којег се могу понуде подносити, сматраће се неблаговременом. Наручилац ће, по окончању поступка јавног отварања понуда, вратити понуђачима, неотворене, све неблаговремено поднете понуде, са знаком да су поднете неблаговремено.

Понуда мора садржати све доказе који су одређени у конкурсној документацији и то:

1. Попуњен, печатом оверен и потписан Образац понуде са прилозима - Образац 6. Конкурсне документације
2. Доказе о испуњености услова из члана 75 и 76. - понуђач је обавезан да достави све захтеване доказе који су наведени у поглављу 3. Конкурсне документације
3. Попуњен, печатом оверен и потписан модел уговора – Образац 7. Конкурсне документације
4. Споразум уколико понуду подноси група понуђача.
5. Изјава о независној понуди - Образац 9. Конкурсне документације.
6. Образац изјаве о поштовању обавеза из члана 75. став 2. Закона – Образац 10. Конкурсне документације
7. Докази који су наведени у поглављу 2. и 5. Конкурсне документације.

### 5.3. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Понуде са варијантама нису дозвољене.

### 5.4. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ

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

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

Измена и допуна понуде врши се тако што понуђач уписује нове (измењене односно додатне податке) у обрасце у којима врши измену или допуну, а који су саставни део конкурсне документације и (евентуално) прилаже тражена документа.

Измену, допуну или опозив понуде треба доставити на адресу: Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, Булевар краља Александра 90, Београд, са знаком:

**„Измена понуде за јавну набавку добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 - НЕ ОТВАРАТИ” или**

**„Допуна понуде** за јавну набавку добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 - НЕ ОТВАРАТИ” или

**„Опозив понуде** за јавну набавку добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 - НЕ ОТВАРАТИ” или

**„Измена и допуна понуде** за јавну набавку добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 - НЕ ОТВАРАТИ”.

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

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

#### **5.5. ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ**

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

Понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити исто лице може учествовати у више заједничких понуда.

#### **5.6. ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ**

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем дужан је да у Обрасцу понуде - Образац б. у конкурсној документацији наведе да понуду подноси са подизвођачем, проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу, а који не може бити већи од 50%, као и део предмета набавке који ће извршити преко подизвођача.

Понуђач у Обрасцу понуде наводи назив и седиште подизвођача, уколико ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу.

Понуђач је дужан да за подизвођаче достави доказе о испуњености услова који су су тражени конкурсном документацијом за предметну јавну набавку на начин дефинисан конкурсном документацијом.

Уколико уговор о јавној набавци буде закључен између наручиоца и понуђача који подноси понуду са подизвођачем, тај подизвођач ће бити наведен и у уговору о јавној набавци.

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

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

У случају закључења уговора добављач не може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди. У супротном, наручилац ће рализовати средство обезбеђења и раскинути уговор, осим ако би раскидом уговора наручилац претрпео знатну штету.

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



Наручилац може, на захтев подизвођача и где природа предмета набавке то дозвољава пренети доспела потраживања директно подизвођачу, за део набавке која се извршава преко тог подизвођача. Пре доношења одлуке о преношењу доспелих потраживања директно подизвођачу наручилац ће омогућити добављачу да у року од 5 дана од дана добијања позива наручиоца приговори уколико потраживање није доспело. Све ово не утиче на правило да понуђач, односно добављач у потпуности одговара наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно за извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

## **5.7. ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА**

Понуду може поднети група понуђача - заједничка понуда (члан 81. став 1. Закона).

Уз понуду је обавезно приложити, као саставни део понуде Споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:

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

Група понуђача је дужна да достави све доказе о испуњености услова који су који су тражени у конкурсној документацији за предметну јавну набавку. Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. став 1. тачка од 1) до 4) Закона, а додатне услове испуњавају заједно.

Задруга може поднети понуду самостално, у своје име, а за рачун задругара у ком случају за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци одговара задруга и задругари у складу са Закона (члан 81 Закона).

Задруга може поднети заједничку понуду у име задругара у ком случају за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци неограничено солидарно одговарају задругари (члан 81 Закона).

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

### **5.8.1. ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА, РОКА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА**

Рок плаћања је минимално 10 дана, а максимално 45 дана од дана службеног пријема авансног предрачуна.

Плаћање се врши уплатом на рачун понуђача.

Прихватљив начин плаћања је 100 % укупно уговорене вредности, а по испостављању авансног предрачуна и захтеваних средстава финансијског обезбеђења. Уколико понуда не садржи 100 % авансно плаћање, понуда се одбија као неприхватљива.

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

Исплата уговорних обавеза вршиће се након закључивања уговора, и то по достављању авансног предрачуна и уговорених средстава финансијског обезбеђења. Наручилац неће исплатити ниједан износ пре него што прими захтевана средства финансијског обезбеђења.

#### **5.8.2. ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ ГАРАНТНОГ РОКА**

Гарантни рок за добра која су предмет јавне набавке мора бити понуђен у свему у складу са захтевима одређеним у одељку 2. Конкурсне документације.

#### **5.8.3. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ИЗВРШЕЊА**

Рокови извршења, односно испоруке свих захтеваних лиценци, ИП телефона уколико их понуди и слушалица са микрофоном као и пружање свих захтеваних услуга мора бити понуђен у свему у складу са захтевима одређеним у одељку 2. Конкурсне документације.

#### **5.8.4. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ**

Рок важења понуде не може бити краћи од 60 дана од дана отварања понуда.

У случају истека рока важења понуде, наручилац је дужан да у писаном облику затражи од понуђача продужење рока важења понуде.

Понуђач који прихвати захтев за продужење рока важења понуде на може мењати понуду.

#### **5.9. ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ**

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

У цену је урачуната царина, увозне дажбине и остали зависни трошкови.

Цена је фиксна током трајања уговора и не може се мењати, осим у случају промене стопе ПДВ-а која наступи до тренутка плаћања, што ће се сматрати објективном околности и о чему ће се закључити Анекс уговора у случају наступања те околности.

Ако наручилац оцени да је у понуди исказана неубичајено ниска цена, поступиће у складу са чланом 92. Закона.

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

Након закључења уговора, Наручилац не дозвољава промену цене, осим у случају наступања објективне околности.

#### **5.10. СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА**

Давалац лиценце је по закључењу уговора (обострано потписаног уговора) у року од највише 7 календарских дана од дана закључења уговора дужан да достави:

- **Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања**

- Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања у висини износа укупне уговорене вредности са ПДВ-ом (100% вредности уговора са ПДВ-ом) 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 повраћај авансног плаћања 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.

- **Бланко соло меницу за добро извршење посла**

- 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 Додављача.

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

#### 5.11. ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА

Подаци које понуђач оправдано означи као поверљиво, биће коришћени само за намене позива и неће бити доступни ником изван круга лица која буду укључена у поступак јавне набавке. Ови подаци неће бити објављени приликом отварања понуда нити у наставку поступка или касније.

Свака страница понуде која садржи податке који су поверљиви треба у горњем десном углу да садржи ознаку „ПОВЕРЉИВО”, печат понуђача и потпис овлашћеног лица понуђача. У складу са чланом 14 став 1. тач. 1. Закона наручилац је дужан да чува као поверљиве све податке о понуђачима садржане у понуди који су посебним прописом утврђени као поверљиви и које је као такве понуђач означио у понуди.

Понуђач је дужан да наведе на основу ког прописа је одређени податак означио као поверљив и да то образложи. У противном наручилац ће заинтересованим лицима омогућити увид у смислу члана 110. Закона.

Неће се сматрати као поверљиви докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање понуде, у складу са чланом 14. став 2. Закона.

Наручилац ће одбити да да информацију која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди.

Наручилац ће чувати као пословну тајну имена заинтересованих лица, понуђача и податке о поднетим понудама до отварања понуда.

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

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

#### 5.13. ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

Заинтересовано лице може, сваког радног дана у току радног времена Наручиоца од 08:30 до 16:30 часова, у писаном облику путем поште на адресу наручиоца: **Булевар краља Александра 90**, Београд, путем електронске поште на е-mail: [nabavke@amres.rs](mailto:nabavke@amres.rs) или факса на број: 011/3370-288 тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде.

Додатне информације или појашњења упућују се са напоменом „Захтев за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације - **ЈН бр. 06/16**“.

Комисија за јавну набавку ће у року од 3 дана од дана пријема писаног захтева за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Уколико наручилац измени или допуни конкурсну документацију **8 (осам) или мање дана** пре истека рока за подношење понуда, наручилац ће продужити рок за подношење понуда и објавити обавештење о продужењу рока за подношење понуда.

Наручилац ће измене и допуне конкурсне документације, у року предвиђеном за подношење понуда, објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

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

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

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

Ако је документ из поступка јавне набавке достављен од стране наручиоца или понуђача путем електронске поште или факсом, страна која је извршила достављање дужна је да од друге стране захтева да на исти начин потврди пријем тог документа, што је друга страна дужна да то и учини када је то неопходно као доказ да је извршено достављање.

#### **5.14. ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА**

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

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

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

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

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

#### **5.15. ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА**

Понуђач је дужан да у оквиру своје понуде достави изјаву дату под кривичном и материјалном одговорношћу да је поштовао све обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (Образац број 10. у конкурсној документацији).

#### **5.16. КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА**

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

## 5.17. НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, односно свако заинтересовано лице које има интерес за доделу уговора у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама овог закона (у даљем тексту: подносилац захтева).

Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији. Захтев за заштиту права се доставља у току радног времена наручиоца од 08:00 до 16:00 часова и то или непосредно на адресу: Булевар краља Александра 90, Београд или електронском поштом на е-mail: [nabavke@amres.rs](mailto:nabavke@amres.rs), или препорученом пошиљком са повратницом. Захтев за заштиту права се може поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом није другачије одређено. О поднетом захтеву за заштиту права наручилац обавештава све учеснике у поступку јавне набавке, односно објављује обавештење о поднетом захтеву на Порталу јавних набавки, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева.

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. овог закона указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.

Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека рока од 7 дана из претходног пасуса, сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка јавне набавке из чл. 109. Закона, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.

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

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

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

Захтев за заштиту права мора да садржи:

1. назив и адресу подносиоца захтева и лице за контакт;
2. назив и адресу наручиоца;
3. податке о јавној набавци која је предмет захтева, односно о одлуци наручиоца;
4. повреде прописа којима се уређује поступак јавне набавке;

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

Уколико захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда као и након отварања понуда, подносилац захтева је дужан уплатити таксу у износу од 120.000,00 динара. Такса се уплаћује на рачун буџета Републике Србије на број жиро рачуна: 840-30678845-06, шифра плаћања: 153 или 253, позив на број: ЈН 02/16, сврха уплате: ЗЗП; АМРЕС; ЈН 02/16, корисник: буџет Републике Србије.

У складу са Упутством о уплати таксе за подношење захтева за заштиту права, које је објављено на интернет страници Републичке комисије за заштиту права, као доказ о уплати таксе, у смислу члана 151. став 1. тачка 6) Закона, прихватиће се:

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

- (1) да буде издата од стране банке и да садржи печат банке;
- (2) да представља доказ о извршеној уплати таксе што значи да потврда мора да садржи податак да је налог за уплату таксе, односно налог за пренос средстава реализован, као и датум извршења налога;
- (3) износ таксе из члана 156. Закона чије се уплата врши;
- (4) број рачуна буџета: 840-30678845-06;
- (5) шифру плаћања 153 или 253;
- (6) позив на број: подаци о броју или ознаци јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права;
- (7) сврха: ЗЗП; назив наручиоца; број или ознака јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права;
- (8) корисник: буџет Републике Србије;
- (9) назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата републичке административне таксе;
- (10) потпис овлашћеног лица банке.

**2) Налог за уплату**, први примерак, оверен потписом овлашћеног лица и печатом банке или поште, који садржи и све друге елементе из потврде о извршеној уплати таксе наведене под тачком 1.;

**3) Потврда издата од стране Републике Србије, Министарства финансија, Управе за трезор**, потписана и оверена печатом, која садржи све елементе из потврде о извршеној уплати таксе из тачке 1, осим оних наведених под (1) и (10), за подносиоце захтева за заштиту права који имају отворен рачун у оквиру припадајућег консолидованог рачуна трезора, а који се води у Управи за трезор (корисници буџетских средстава, корисници

средстава организација за обавезно социјално осигурање и други корисници јавних средстава);

**4) Потврда издата од стране Народне банке Србије**, која садржи све елементе из потврде о извршеној уплати таксе из тачке 1, за подносиоце захтева за заштиту права (банке и други субјекти) који имају отворен рачун код Народне банке Србије у складу са законом и другим прописом.

#### **5.17.1.УПЛАТА ТАКСЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ИЗ ИНОСТРАНСТВА**

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

НАЗИВ И АДРЕСА БАНКЕ: Народна банка Србије (НБС) 11000 Београд, ул. Немањина бр. 17 Србија

SWIFT CODE: NBSRRSBGXXX

НАЗИВ И АДРЕСА ИНСТИТУЦИЈЕ: Министарство финансија Управа за трезор ул. Поп Лукина бр. 7-9 11000 Београд

IBAN: RS 35908500103019323073

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

У прилогу су инструкције за уплате у валутама: EUR и USD: <b>SWIFT MESSAGE MT103 – EUR</b>	
FIELD 32A:	VALUE DATE – EUR- AMOUNT
FIELD 50K:	ORDERING CUSTOMER
FIELD 56A: (INTERMEDIARY)	DEUTDEFFXXX DEUTSCHE BANK AG, F/M TAUNUSANLAGE 12 GERMANY
FIELD 57A: (ACC. WITH BANK)	/DE20500700100935930800 NBSRRSBGXXX NARODNA BANKA SRBIJE (NATIONAL BANK OF SERBIA – NBS BEOGRAD, NEMANJINA 17 SERBIA
FIELD 59: (BENEFICIARY)	/RS35908500103019323073 MINISTARSTVO FINANSIJA UPRAVA ZA TREZOR



	POP LUKINA7-9 BEOGRAD
FIELD 70:	DETAILS OF PAYMENT

<b>SWIFT MESSAGE MT103 – USD</b>	
FIELD 32A:	VALUE DATE – USD- AMOUNT
FIELD 50K:	ORDERING CUSTOMER
FIELD 56A: (INTERMEDIARY)	BKTRUS33XXX DEUTSCHE BANK TRUST COMPANIY AMERICAS, NEW YORK 60 WALL STREET UNITED STATES
FIELD 57A: (ACC. WITH BANK)	NBSRRSBGXXX NARODNA BANKA SRBIJE (NATIONAL BANK OF SERBIA – NB BEOGRAD, NEMANJINA 17 SERBIA
FIELD 59: (BENEFICIARY)	/RS35908500103019323073 MINISTARSTVO FINANSIJA UPRAVA ZA TREZOR POP LUKINA7-9 BEOGRAD
FIELD 70:	DETAILS OF PAYMENT

Примерке правилно поуњених налога за пренос могу се видети на интернет страници Републичке комисије за заштиту права у поступцима јавних набавки.

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

#### **5.18. ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ**

Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде.

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

Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове израде узорка или модела, ако су

израђени у складу са техничким спецификацијама наручиоца и трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

## 6. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

### 6.1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Табела 1

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	
Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре, односно регистра надлежног Привредног суда)	
Адреса понуђача:	
Име и презиме особе за контакт:	
e-mail:	
Телефон:	
Телефакс:	
Порески број понуђача (ПИБ):	
Матични број понуђача:	
Шифра делатности:	
Назив банке и број рачуна:	
Лице овлашћено за потписивање уговора:	
Законски заступници понуђача (навести име и презиме <b>свих законских заступника понуђача</b> . Податак је од значаја, у вези са утврђивањем испуњености услова из члана 75. став 1. тачка 2) Закона, који морају да испуњавају сви законски заступници понуђача)	
Понуђач је уписан у Регистар понуђача, у	Да      Не

<p>смислу члана 78. Закона. Понуђач може да да овај податак, ради утврђивања испуњености услова из члана 75. став 1. тач. од 1) до 4) Закона.</p>	<p>(у случају подношења заједнчке понуде понуђач може навести податак за све чланове групе и то:</p> <p>Члан групе _____ (назив) да не  Члан групе _____ (назив) да не  Члан групе _____ (назив) да не  Члан групе _____ (назив) да не  Члан групе _____ (назив) да не</p> <p>За подизвођача/е;  Подизвођач _____ (назив) да не  Подизвођач _____ (назив) да не  Подизвођач _____ (назив) да не</p> <p>Понуђач може заокружити да или не у зависности да ли је понуђач/члан групе понуђача/подизвођач уписан у Регистар понуђача. <u>Наручилац ће извршити проверу уписа у Регистар понуђача без обзира да ли је понуђач овај податак навео у понуди.</u></p>
---	---

Понуду дајем: (заокружити начин давања понуде и то А), Б) или В) (и уписати податке под Б) и В), уколико наступа група понуђача са подизвођачем/има заокружити Б) и В) и попунити податке за те опције))

**Табела 2**

А) САМОСТАЛНО	
Б) СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ / ИМА	
Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре, односно надлежног Привредног суда) свих подизвођача	1) _____ 2) _____ 3) _____
Адреса:	1) _____ 2) _____ 3) _____

	Матични број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Порески идентификациони број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Име и презиме особе за контакт:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:	1) _____ 2) _____ 3) _____
<b>В) КАО ЗАЈЕДНИЧКУ ПОНУДУ</b>		
	Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре односно надлежног Привредног суда) свих чланова групе понуђача	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Адреса:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Име и презиме особе за контакт:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	e-mail:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____

	Телефон:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Телефакс:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Порески идентификациони број:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Матични број:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Шифра делатности:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____

**Напомена:**

*Уколико има више подизвођача или чланова групе у заједничкој понуди него што има предвиђених рубрика у Табели 2 потребно је копирати Табелу 2 и попунити податке за све подизвођаче и/или чланове групе понуђача.*

*Уколико група понуђача подноси заједничку понуду Табелу 1 „ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ“ треба са својим подацима да попуни носилац посла, док податке о осталим члановима групе у заједничкој понуди треба навести у Табели 2 овог обрасца.*

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

*Табелу „Подаци о учеснику у заједничкој понуди“ попуњавају само они понуђачи који подносе заједничку понуду, а уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места*

*предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.*

### 6.1.1. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА - ЛИЦЕНЦЕ ЗА СОФТВЕР И СИСТЕМ ЗА РАД КОНТАКТ ЦЕНТРА АМРЕС ЗА ШКОЛЕ - ЈН БР. 06/16

Понуда бр \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ за јавну набавку добара - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16

### 6.1.2. ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ

У складу са траженим условима утврђеним позивом за подношење понуде и конкурсном документацијом Наручиоца – ЈН бр. 06/2016 нудимо вам лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе.

Испорука ће се извршити у складу са врстом и описом предмета јавне набавке у свему у складу са захтеваним у поглављу 2. Конкурсне документације и наведеним у Понуди.

### 6.1.3. 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 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 Добављача.

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 Добављача.

### 6.1.4. СПЕЦИФИКАЦИЈА ПОНУЂЕНИХ ДОБАРА

Понуђач нуди лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе у складу са описом добара који су предмет јавне набавке, наведеним у одељку 2. Конкурсне документације и у Табели 3 ове понуде.

Табела 3.

Редни број	Назив добра	Количина	Произвођач, модел и каталошки број (уколико постоји) добра
1	Лиценца за АКЦ		
2	Лиценца за именоване агенте / Лиценца за истовремени рад агената		
3	Лиценца за именоване		



	супервизоре / Лиценца за истовремени рад супервизора		
4	ИП телефонска централа понуђена у оквиру лиценце за АКЦ		
5	ИП телефони (уколико су понуђени)		
6	Слушалице са микрофоном		

**Напомена: Понуђач за добро под редним бројем 2 уписује две количине тако што прво упише количину која се односи на лиценце за именоване агенте, а потом упише косу црту и упише количину за лиценце за истовремени рад агената. На пример: Уколико понуђач нуди 10 лиценци за именоване агенте од којих 5 може истовремено да ради, тада у колони „Количина“ уписује 10/5. Уколико Понуђач нуди неограничен број лиценци за именоване агенте од којих 5 може истовремено да ради, тада у колони „Количина“ уписује неограничено/5.**

**Понуђач за добро под редним бројем 3 уписује две количине тако што прво упише количину која се односи на лиценце за именоване супервизоре, а потом упише косу црту и упише количину за лиценце за истовремени рад супервизора. На пример: Уколико понуђач нуди 4 лиценци за именоване супервизоре од којих 2 може истовремено да ради, тада у колони „Количина“ уписује 4/2. Уколико Понуђач нуди неограничен број лиценци за именоване супервизоре од којих 2 може истовремено да ради, тада у колони „Количина“ уписује неограничено/2.**

**Уколико понуђач не нуди ИП телефоне јер је његово решење компатибилно са постојећим ИП телефонима Наручиоца, не попуњава ред „ИП телефони (уколико су понуђени)“.**

Понуђач под пуном кривичном и материјалном одговорношћу изјављује да ће у оквиру лиценце за АКЦ обезбедити све тражене функционалности описане у поглављу 2. Конкурсне документације, а приказане у Табели 4.

**Табела 4.**

Редни број	Функционалности/компоненте и референца на релевантан део техничке спецификације	Понуђач ће обезбедити све функционалности/компоненте специфициране у поглављу 2 Конкурсне документације	
1	Пријем, евидентирање и обрада упита корисника, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.1 Конкурсне документације	Да	Не
2	Евиденција и обрада проблема које је детектовао агент, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.2 Конкурсне документације	Да	Не
3	ИП телефонска централа, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.3 Конкурсне документације	Да	Не

4	Снимање позива, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.4 Конкурсне документације	Да	Не
5	Говорни аутомат (IVR), на начин дефинисан у Поглављу 2.1.5 Конкурсне документације	Да	Не
6	Редови за чекање, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.6 Конкурсне документације	Да	Не
7	Дистрибуција упита корисника, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.7 Конкурсне документације	Да	Не
8	Одлазне кампање ка корисницима, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.8 Конкурсне документације	Да	Не
9	Праћење перформанси и квалитета рада агената и управљање агентима, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.9 Конкурсне документације	Да	Не
10	Извештавање, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.10 Конкурсне документације	Да	Не
11	База знања, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.11 Конкурсне документације	Да	Не
12	Апликација за агенте и супервизоре, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.12 Конкурсне документације	Да	Не
13	Интеграција АКЦ са АМРЕС ЦРМ системом, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.13 Конкурсне документације	Да	Не
14	Интеграција АКЦ са АМРЕС ТТС системом, на начин дефинисан у Поглављу 2.1.14 Конкурсне документације	Да	Не
15	Опште функционалности АКЦ система, на начин дефинисан у Поглављу 2.1 Конкурсне документације	Да	Не

**Напомена:** Понуђач је у обавези да у оквиру рубрике „Понуђач ће обезбедити све функционалности/компоненте специфициране у поглављу 2 Конкурсне документације“ да заокружи опцију „Да“ или „Не“ у зависности од могућности да дату функционалност/компоненту може да понуди у оквиру понуђене лиценце за АКЦ.

#### 6.1.5. ПОНУЂЕНА ЦЕНА ДОБАРА И УСЛУГА

Понуђач нуди лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе, као и тражене услуге на начин и у роковима наведеним у поглављу 2. Конкурсне документације према ценама приказаним у Табели 5.

**Табела 5.**

Р. бр.	Назив добра/услуге	Количина	Јединична цена без ПДВ-а (дин)	Јединична са ПДВ-ом (дин)	Укупна цена без ПДВ-а (дин)	Укупна цена са ПДВ-ом (дин)
1	2	3	4	5	6= 4x3	7= 5x3
1.	Лиценца за АКЦ					
2.	Лиценца за именоване агенте/Лиценца за истовремени рад агената					
3.	Лиценца за именоване супервизоре/ Лиценца за истовремени рад супервизора					
4.	ИП телефони (уколико су понуђени)					
5.	Слушалице са микрофоном					
6.	Обука за агенте и супервизоре					
7.	Обука за администраторе					
8.	Техничка подршка					
<b>УКУПНО</b>						

**Напомена:** Уколико АКЦ захтева лиценцирани оперативни систем или пратећи софтвер, потребно је у цену укључити и испоручити и одговарајуће трајне лиценце.

Уколико понуђач не нуди ИП телефоне јер је његово решење компатибилно са постојећим ИП телефонима Наручиоца, не попуњава цене и количине у реду „ИП телефони (уколико су понуђени)“.

**Цена за добро под редним бројем 1 укључује испоруку, инсталацију, конфигурацију, повезивање са инфраструктуром и пословним системима наручиоца, испитивање и тестирање рада и пуштање у рад АКЦ система.**

**За добро под редним бројем 2 и 3 уписује две количине које навео и понудио у Табели 3 тачке 6.1.4. Понуде и исказује цену за те понуђене количине.**

Уколико Укупна понуђена цена током извршења уговора је фиксна и не подлеже променама ни из каквог разлога, осим у случају промене стопе ПДВ-а која наступи до тренутка када се врши плаћање, што ће се сматрати објективном околношћу и о чему ће се закључити Анекс уговора у случају наступања те околности.

#### **6.1.6. РОК ИСПОРУКЕ ДОБАРА И ПРУЖАЊА УСЛУГЕ**

Рок испоруке свих захтеваних лиценци, ИП телефоне уколико их понуди и слушалице са микрофоном у року од \_\_\_\_\_ календарских дана (не може бити дужи од 90 календарских дана) од дана потписивања уговора.

У року од \_\_\_\_\_ календарских дана (не може бити дужи од 90 календарских дана) од дана потписивања уговора извршићу и:

1. Инсталацију АКЦ система која се у потпуности обавља на серверској инфраструктури коју обезбеђује Наручилац. Инсталацију ћу 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.

#### **6.1.7. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА**

100 % укупно уговорене вредности путем бескаматног аванса, у року од \_\_\_\_\_ (понуђач уписује податак, при чему је минимум 10 дана а максимално 45 дана) дана од дана службеног пријема исправног авансног предрачуна и пријема уговорених средстава обезбеђења.

#### **6.1.8. ГАРАНТНИ РОК**

За квалитет испоручених следећих добара :

1) \_\_\_\_\_ (уписати назив добра) понуђач 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) понуђач 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.*

#### **6.1.9. ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ**

Рок важења понуде је \_\_\_\_\_ дана од дана отварања понуде (минимум 60 дана).

##### **А**

Место и датум:

М.П.

Потпис овлашћеног лица  
понуђача:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

##### **Б**

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица  
понуђача који су учеснициу  
заједничкој понуди:

\_\_\_\_\_

М.П.

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

\_\_\_\_\_

М.П.

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

\_\_\_\_\_

М.П.

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

#### **Напомене:**

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

*Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац понуде потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача 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 образац понудеи то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.*



## Предмет уговора

### Члан 1.

Предмет овог уговора је уступање права коришћења лиценци за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС 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 дуже од 45) дана од службеног пријема исправног авансног предрачуна, 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/предрачуна 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) \_\_\_\_\_

**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 попунити, 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.

## 7.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању АМРЕС) 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:

- **АМРЕС корисник** (у даљем тексту: корисник) је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе. У оквиру ове набавке, термин корисник се употребљава за АМРЕС кориснике који су школе.
- **АМРЕС 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).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту [www.amres.ac.rs](http://www.amres.ac.rs).
- **АМРЕС веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о АМРЕС услугама и остале информације од значаја за АМРЕС кориснике.
- **АМРЕС 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.
- **АМРЕС ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о АМРЕС корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са АМРЕС-ом, као и информације о повезивању на АМРЕС инфраструктуру и АМРЕС 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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“. 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 „АПЛИКАЦИЈА ЗА АГЕНТЕ И СУПЕРВИЗОРЕ“. 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 АМРЕС ЦРМ и АМРЕС ТТС системима на начин описан у поглављима „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ“ и „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ТТС СИСТЕМОМ“ 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 АМРЕС ЦРМ системом;
- Интеграција АКЦ са АМРЕС 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 „ИП ТЕЛЕФОНСКА ЦЕНТРАЛА“;



- Имејл поруке: Пријем и слање имејл порука, врши се посредством имејл сервера Наручиоца;
- Упити послати преко АМРЕС веб-сајта: Ова функционалност ће бити имплементирана на АМРЕС 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 АМРЕС ЦРМ системом на начин описаним у делу „ИНТЕГРАЦИЈА АКЦ СА АМРЕС ЦРМ СИСТЕМОМ“;
- 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 АМРЕС 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 АМРЕС 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 „ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА“.

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 „ОПИС ПОСТОЈЕЋЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ И СИСТЕМА НАРУЧИОЦА“) 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 „РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ“;
- Аутоматско прослеђивање позива из реда за чекање одговарајућем агенту заснованом на функционалностима описаним у делу „ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА“;
- 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 АМРЕС запослених именованих у оквиру креиране *riskip* групе;
- Вођење конференцијског позива са минимално 3 учесника (два агента и једног корисника) а за потребе управљања агентима описаним у делу „ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА“;
- 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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“
- 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 „ПРИЈЕМ, ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ОБРАДА УПИТА КОРИСНИКА“;
- Евиденција и обрада проблема које је детектовао агент према опису у делу „ЕВИДЕНЦИЈА И ОБРАДА ПРОБЛЕМА КОЈЕ ЈЕ детектовао АГЕНТ“;
- 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 „ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА“;
- Увид у базу знања према опису у делу „БАЗА ЗНАЊА“.

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

- Дефинисање листи одлазних позива и према опису у делу „ОДЛАЗНЕ КАМПАЊЕ КА КОРИСНИЦИМА“;
- Праћење перформанси и квалитета рада агената и управљање агентима према опису у делу „ПРАЋЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ И КВАЛИТЕТА РАДА АГЕНАТА И УПРАВЉАЊЕ АГЕНТИМА“;
- Претраживање и преслушавање архивираних позива;
- Извештавање према опису и спецификацији функционалности „ИЗВЕШТАВАЊЕ“;
- Подешавање и унос у базу знања према опису у делу „БАЗА ЗНАЊА“.

Апликација треба да има следеће функционалности које су доступне администратору:

- Подешавање начина рада система за дистрибуцију упита према опису у делу „ДИСТРИБУЦИЈА УПИТА КОРИСНИКА“;

- Подешавања говорног аутомата према опису у делу „ГОВОРНИ АУТОМАТ (IVR)“;
- Подешавање начина рада редова за чекање према опису у делу „РЕДОВИ ЗА ЧЕКАЊЕ“.
- Подешавања начина рада снимања позива и преслушавање позива према опису у делу „СНИМАЊЕ ПОЗИВА“;

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 АМРЕС ЦРМ систему:

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

Осим преузимања података из АМРЕС 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 АМРЕС ЦРМ системом се обавља у договору са Наручиоцем и иницијално треба да обезбеди повезивање са АМРЕС ЦРМ системом путем доступног *web API* интерфејса ЦРМ апликације (*SOAP* или *REST*).

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

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

Агент приликом обраде случаја у оквиру Апликације, има опцију да случај проследи другом нивоу подршке који резултира креирањем тикета у АМРЕС 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 евидентирани 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 АМРЕС ТТС система потребно је омогућити да се након решавања тикета у оквиру АМРЕС ТТС пошаље обавештење ка АМРЕС 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 АМРЕС ТТС системом се обавља у договору са Наручиоцем и може се реализовати коришћењем било ког техничког решења доступног у оквиру Апликације и АМРЕС 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:

- АМРЕС ИП телефонска централа заснована на *Asterisk* софтверу отвореног кода. Тренутно АМРЕС користи услугу *Business trunking* са могућношћу 6 паралелних телефонских веза и поседује 20 реализованих телефонских локала. За потребе АКЦ АМРЕС ће уговорити проширење *Business trunking* услуге новим везе, а након инсталације постојећа телефонска централа ће бити искључена;
- АМРЕС ТТС систем имплементиран је коришћењем *Request Tracker v 4.0.4* платформе отвореног кода. У оквиру АМРЕС ТТС система, реализовано је више редова тикета који одговарају различитим типовима проблема и упита корисника;
- АМРЕС ЦРМ систем реализован је на *SuiteCRM v 7.6.6* платформи отвореног кода. У оквиру АМРЕС ЦРМ система, чувају се информације о АМРЕС корисницима које укључују контакте према АМРЕС, АМРЕС услуге које дати корисник користи са детаљима имплементације итд;
- АМРЕС веб-сајт реализован је на *Drupal v 7.31* платформи отвореног кода;
- АМРЕС 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*;
- АМРЕС 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:

5. 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;
6. Конфигурацију АКЦ система и повезивање са инфраструктуром и пословним системима Наручиоца;
7. Испитивање и тестирање рада АКЦ система;
8. 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 АМРЕС 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 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 Добављача.

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 Добављача.

## 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 Добављач 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, Добављач 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.

## 7.7. ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

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.

## 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.

## 8. ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач \_\_\_\_\_ [навести назив понуђача], доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде у поступку јавне набавке добара – Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16, како следи у табели:

<b>ВРСТА ТРОШКА</b>	<b>ИЗНОС ТРОШКА У РСД</b>
<b>УКУПАН ИЗНОС ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ</b>	

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

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

**Напомена:** достављање овог обрасца није обавезно.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 9. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона, \_\_\_\_\_,

(Назив понуђача)

даје:

### ИЗЈАВУ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке добра - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

**Напомена:** у случају постојања основане сумње у истинитост изјаве о независној понуди, наручулац ће одмах обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције. Организација надлежна за заштиту конкуренције, може понуђачу, односно заинтересованом лицу изрећи меру забране учешћа у поступку јавне набавке ако утврди да је понуђач, односно заинтересовано лице повредило конкуренцију у поступку јавне набавке у смислу 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,** Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.



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

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

### ИЗЈАВУ

Понуђач \_\_\_\_\_ (навести назив понуђача) у поступку јавне набавке добра – Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе - ЈН бр. 06/16 поштовао је обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

***Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом. Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем изјаву копирати - Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица подизвођача и оверена печатом.***

## 11. ОБРАЗАЦ – РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА

РР. бр	Назив и седиште референтног купца/наручиоца лиценце	Контакт телефон купца добара	Назив испоручене лиценце, број и датум закључења уговора	Датум испоруке лиценце

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице понуђача:

**Напомена:** У табели се по редним бројевима наводе реализоване испоруке које су у складу са захтевима из конкурсне документације. Свака референтна испорука мора бити потврђена достављањем одговарајуће потврде купца/наручиоца референтних добара, сходно образцу датом под 12. Потврда референтних испорука.

Ради лакшег утврђивања везе између Потврде референтних испорука и Обрасца – Референтна листа, пожељно је да понуђач на свакој Потврди референтних испорука у горњем левом углу наведе редни број референтне испоруке из Обрасца – Референтна листа.

Овај образац овлашћено лице понуђача мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом образцу наведени.

## 12. ОБРАЗАЦ - ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ ИСПОРУКА

Назив референтног наручиоца	
Седиште, улица и број	
Телефон	
Матични број	
ПИБ	

### ПОТВРДА

којом потврђујемо да је

\_\_\_\_\_ (назив и седиште Понуђача)

у уговореном року успешно, и то

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**(Напомена: навести назив имплементираних решења контакт центра са знаком да је реализован као контакт центар за долазне упите (inbound) и/или одлазне упите (outbound), датум имплементације решења и број уговора по коме је уговорена имплементација тих решења)**

Потврда се издаје на захтев

\_\_\_\_\_ (уписати назив и адресу Понуђача) ради учешћа у поступку јавне набавке - Лиценце за софтвер и систем за рад контакт центра АМРЕС за школе – ЈН бр. 06/16, коју спроводи Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“ и у друге сврхе се не може користити.

Понуђач одговара за аутентичност референци.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице референтног  
наручиоца/купца:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Напомена: Овај образац овлашћено лице референтног наручиоца/купца мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом образцу наведени.**