



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА
ПОРЕСКА УПРАВА
Број:000-404-01-00206/2018-К0123
Датум: 01.06.2018. године
Београд

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ

**У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ
ДОБАРА – УНАПРЕЂЕЊЕ СИСТЕМА КОНТАКТ ЦЕНТРА,
ЗА ПОТРЕБЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ**

ЈАВНА НАБАВКА број: ЈН 18А/2018

РОК ЗА ДОСТАВЉАЊЕ ПОНУДА: 18.06.2018. године до 12:00 часова

ДАТУМ ОТВАРАЊА ПОНУДА: 18.06.2018. године у 13:00 часова

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС” бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015) и Закона о изменама и допунама Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС”, бр. 68/2015), чл. 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. гласник РС” бр. 29/2013 и 86/15), Одлуке о покретању поступка јавне набавке ЈН 18А/2018, деловодни број 000-404-01-00206/2018-К0123 и Решења о образовању комисије за јавну набавку ЈН 18А/2018, деловодни број 000-404-01-00206/2018-К0123, припремљена је:

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА
у отвореном поступку за јавну набавку
добара – унапређење система Контакт центра,
за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018

Конкурсна документација садржи:

<i>Поглавље</i>	<i>Назив поглавља</i>	<i>Страна</i>
I	Општи подаци о јавној набавци	3
II	Подаци о предмету јавне набавке	3
III	Врста, спецификација предмета набавке, количина и опис услуга, место и рок – време извршења, спровођење контроле и евентуалне додатне услуге и сл. техничке карактеристике предмета набавке	4
IV	Услови за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. и 76. Закона и упутство како се доказује испуњеност тих услова	10
V	Критеријуми за доделу уговора	14
VI	Обрасци који чине саставни део понуде	14
VII	Образац понуде	15
VIII	Образац структуре цене са упутством како да се попуни	19
IX	Образац трошкова припреме понуде	20
X	Образац изјаве о независној понуди	21
XI	Образац изјаве о поштовању обавеза из чл. 75. ст. 2. Закона	22
XII	Образац референтне листе за понуђача	23
XII-1	Образац референтне листе за понуђача из групе понуђача	24
XIII	Образац потврде референтног наручиоца/купца	25
XIV	Изјава о чувању поверљивих података	26
XV	Модел уговора	27
XVI	Упутство понуђачима како да сачине понуду	35

I ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Општи подаци о наручиоцу

Наручилац: Министарство финансија, Пореска управа

Адреса: Београд, Саве Машковића 3-5

Матични број: 17862146

ПИБ: 100020943

Интернет страница: www.purs.gov.rs/javne-nabavke

Све финансијске обавезе према понуђачима измирују се преко Управе за трезор.

2. Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка се спроводи отвореном поступку јавне набавке.

3. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке ЈН18А/2018 су добра – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе.

5. Контакт (лице или служба)

Лице за контакт је Биљана Ђекић

е - mail адреса: biljana.djekic@purs.gov.rs

II ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке ЈН18А/2018 су добра – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе

Ознака из општег речника:

- 48200000 – програмски пакет за умрежавање интернет и интранет
- 48400000 – програмски пакет за пословне трансакције и лично пословање
- 48900000 – разни програмски пакети и рачунарски системи

2. Партије

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

III ВРСТА, СПЕЦИФИКАЦИЈА ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГА, МЕСТО И РОК – ВРЕМЕ ИЗВРШЕЊА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ И СЛ.ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ

Предмет јавне набавке су добра - развој постојећег Контакт центра у оквиру интегрисаног информационог система Пореске управе, а у циљу очувања инвестиције, одржања квалитета постојећих као и увођења нових функционалности. Потребно је извршити унапређење – **upgrade Altitude uCI 7 Контакт центар апликације на најновију софтверску верзију Altitude uCI 8.**

Нова софтверска верзија мора у потпуности бити компатибилна са свим постојећим системима и апликацијама и након унапређења сви системи морају имати исте функционалности.

У циљу оптимизације постојеће инфраструктуре, повећања поузданости, унапређења администрације и одржавања, потребно је да нова верзија апликације Контакт центра као и све остале апликације ИП телефонског система и Контакт центра буду инсталиране на виртуелној инфраструктури Пореске управе. У време извођења инсталације, Контакт центар као и све остале апликације ИП телефонског система и Контакт центра морају да функционишу без прекида. Понуђач у својој понуди мора доставити спецификацију ресурса потребних за инсталацију апликације.

Нова софтверска верзија поред очувања свих постојећих функционалности мора омогућити и увођење нових функционалности и то:

- нов Reporting модул који омогућава креирања извештаја прилагођених клијентским потребама
- подршку за нове оперативне системе (Windows 7, Windows 8, Windows 10, Windows Server 2012, Windows Server 2014)
- подршку за нове верзије база података (Microsoft SQL Server 2012, Microsoft SQL Server 2014, Oracle 12c)
- подршку за постојеће и нове верзије интернет претраживача (IE 11, Firefox)
- могућност интеграције социјалних мрежа у Контакт Центар
- могућност интеграције са клијентским системима преко API-ја
- супервизорски интерфејс као web апликацију
- могућност интеграције, коришћењем конектора, са већим бројем CRM (Customer relationship management) и ERP (Enterprise Resource Planning) решења.

Техничке карактеристике унапређења система Контакт центра за потребе Пореске управе

Приказ тренутног стања:

Постојећи ИП телефонски систем и Контакт центар Пореске управе је инсталиран 2009. године. Године 2017. урађено је унапређење језгра система и оно је сада базирано на

најновијим верзијама ИП телефонског система - Avaya Communication Manager 7, Avaya Call Centar Elite R7 систему, Avaya Experience Portal R7 систему, Avaya CMS R18 систему, а за рад Контакт центра се, поред Avaya система, користе Altitude uCI 7 Контакт центар апликација, NICE Uptivity систем за контролу квалитета рада агената и Teleopti систем за управљање и контролу рада агената. Сви системи и апликације су инсталирани на виртуелним серверима Пореске управе.

Постојећи ИП телефонски систем и Контакт центар састоји се од следећих функционалних целина:

1. Функционална целина - ИП телефонија налази се у Београду на локацијама: Саве Машковића 3-5, Устаничка 130, Краља Милана бр.5, Зелени Венац бр.16 и у Нишу на локацији Стахињића Бана бб и има следећу структуру:

Р.бр.1	Назив опреме/софтвера	Количина
1.1	Локација Устаничка	
	AURA R7 CM VE VAPP SYS LIC	1
	AURA R7 CM DUP VE VAPP SYS LIC	1
	AURA R7 CORE LIC	1054
	CORE R7 AMM BASIC USR /E	1054
	CORE R7 EQUINOX IPAD R3 /E	1054
	CORE R7 EQUINOX WIN R3 /E	1054
	CORE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E	1054
	CORE R7 ONE-X CES R6 /E	1054
	CORE R7 VIDEO R7 /E	1054
	CORE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E	1054
	CORE R7 BREEZE R3 USER /E	1054
	CORE R7 EQUINOX MAC R3 /E	1054
	CORE R7 ONE-X COMM R6 /E	1054
	CORE R7 COMM FOR MS LYNC R6 /E	1054
	CORE R7 CMM R7 UPG /E	1054
	CORE R7 MSG SEAT BASIC R7 /E	1054
	CORE R7 AES UNIFIED DESKTOP R7 /E	1054
	CORE R7 ASBCE R7 STD /E	302
	CORE R7 ASBCE R7 ADV /E	151
	CORE R7 ASBCE R7 STD HA /E	302
	CORE R7 ASBCE R7 ADV HA /E	151
	ASBCE R7 VE VAPP LIC	1
	AURA R7 DS VE VAPP LIC	1
	AURA R7 SYSTEM MANAGER R7 LIC	1
	AURA UTILITY SVCS R7.1 VE SYS LIC	1
	DS R2 SAL2.3 GATEWAY SFTW VIRTUAL	1
	G650 MEDIA GATEWAY RHS	2
	ANALOG MUSIC ON HOLD INTF RHS	1
	BUS TERMINATOR CP AHF110 RHS	2
	G600/G650 TDM LAN CABLE KIT	1
	PWR ADPTR 3 PRONG 5V 16xx PHONE EU	48
	PWR ADPTR POE 1603 IP PHONE	21
	IP PHONE SNGL PT INJCTR SPPOE-1A	4
	G650 AC/DC PWR SUPPLY 655A NGS	2
	24PT ANALOG LINE CP TN793CP RHS	2
	C-LAN INTF CIRCUIT PACK TN799	6
	CALL CLASSIFIER CP TN744E RHS	1
	DS1 INTFC TN2464CP RHS	4
	FACILITY TEST CP TN771DP RHS	1

Р.бр.1	Назив опреме/софтвера	Количина
	IP 320 MEDIA RESOURCE TN2602AP	1
	IPSI2 CP TN2312BP RHS	2
	VAL CP TN2501AP RHS	1
	IP PHONE 1603 BLK	21
	IP PHONE 1608 BLK	420
	IP PHONE 1616	19
	IP PHONE 9608	91
	IP PHONE 9611G	31
	IP PHONE 9620 GRY 9620D01A	135
	IP PHONE 9621G	4
	IP PHONE 9640 GRY 9640D01A	5
1.2	Локација Саве Машковића	
	DL360PG8 SERVER SMALL APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM	1
	G650 MEDIA GATEWAY RHS	2
	BUS TERMINATOR CP AHF110 RHS	2
	G600/G650 TDM LAN CABLE KIT	1
	G650 AC/DC PWR SUPPLY 655A NGS	2
	DS1 INTFC TN2464CP RHS	3
	IPSI2 CP TN2312BP RHS	1
	C-LAN INTF CIRCUIT PACK TN799	2
	VAL CP TN2501AP RHS	1
	IP 320 MEDIA RESOURCE TN2602AP	1
	FACILITY TEST CP TN771DP RHS	1
	24PT ANALOG LINE CP TN793CP RHS	4
1.3	Локација Краља Милана	
	G450 MP80 W/POWER SUPPLY	1
	G450 POWER SUPPLY UNIT 400W AC	1
	S8300E SERVER	1
	MM710B E1/T1 MEDIA MODULE	3
	MM716 ANALOG MEDIA MODULE 24FXS	2
1.4	Локација Зелени венац	
	G450 MP80 W/POWER SUPPLY	1
	80 CHANNELS DSP DAUGHTERBOARD	1
	S8300D SERVER	1
	MM710B E1/T1 MEDIA MODULE	1
	MM716 ANALOG MEDIA MODULE 24FXS	1
	VXI HEADSET PASSPORT 10V DC	80
1.5	Локација Ниш	
	G430 MP120 MEDIA GATEWAY	1
	MM710 E1/T1 MEDIA MODULE	1
	MM711 MEDIA MODULE	1
	MM716 ANALOG MEDIA MODULE 24FXS	1
	IP PHONE 1608 BLK	33
	IP PHONE 1616	2

2. Функционална целина – **Call Center - AVAYA ELITE** налази се у Београду, Устаничка бр.130 и има следећу структуру:

Р. Бр.2	Назив опреме/софтвера	Количина
	CC R7 ELITE PER AGT	60
	SM R7 VE VAPP LIC	1
	SM R7 SYSTEM LIC	1
	AURA SMGR R7 VE VAPP LICENSE	2

	AES R7 BSC TSAPI LIC	240
	AES R7 DMCC BASIC LIC	60
	AES R7 VE VAPP	1

3. Функционална целина – **Агентска апликација - Altitude uCI** налази се у Београду, Устаничка 130 и има следећу структуру:

Р. Бр.3	Назив опреме/софтвера	Количина
	ALTITUDE uSUPERVISOR	7
	ALTITUDE U AGENT	60
	ALTITUDE VOICE INBOUND	60
	ALTITUDE OUTBOUND POWER DIAL	30
	ALTITUDE Email	60
	ALTITUDE uPUBLISHER	1

4. Функционална целина – **Говорни аутомат – AVAYA Experience Portal** налази се у Београду, Устаничка 130 и има следећу структуру:

Р. Бр. 4	Назив опреме/софтвера	Количина
	AAEP R7 PER PT LIC	60
	AAEP R7 MEDIA ENCRYPTION	1
	AAEP R7 EPM VE VAPP	1
	AAEP R7 MPP VE VAPP	1
	AAEP R7 ZONE PORT LIC	60
	AAEP R7 SMS 3600 MSG-HOUR AUTH LIC	1
	AAEP R7 EMAIL 3600 MSG-HOUR AUTH LIC	1
	AAOD R7	1
	AAEP R7 CM PER PRT CONN AUTH LIC	60

5. Функционална целина – **Статистички софтвер – AVAYA CMS** налази се у Београду, Устаничка 130 и има следећу структуру:

Р. Бр. 5	Назив опреме/софтвера	Количина
	CMS R18 AGT LIC	60
	CMS R18 SUPV UPG	5
	CMS R18 INITIAL ACD	1
	CMS R18 VE VAPP FOR LINUX	1

6. Функционална целина – **Quality Monitoring апликација – NICE** налази се у Београду, Устаничка 130 и има следећу структуру:

Р. Бр. 6	Назив опреме/софтвера	Количина
	Call Recording with File Level Encryption with Screen Recording & Quality Management	60

7. Функционална целина – Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC налази се у Београду, Устаничка 130 и има следећу структуру:

Р. Бр. 7	Назив опреме/софтвера	Количина
	TELEOPTI SHIFT TRADER	60
	TELEOPTI BASE	60
	TELEOPTI PERFORMANCE MANAGER	60

Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC је ван функције. По потреби Наручиоца, могућ је захтев за поновно подизање сервиса уз обезбеђивање минималних услова функционисања.

Гарантни период и техничка подршка:

Понуђач је дужан да обезбеди гаранцију у периоду од минимум 12 месеци за испоручени систем и у случају појаве било каквих грешака у раду софтверског апликативног решења Наручилац ће о томе обавестити Понуђача који је у обавези да установи грешку. Време отклањања квара не сме бити дуже од 6 (шест) сати. Период гаранције почиње тећи од дана стављања решења у продукцију односно од дана потписивања записника о квалитативном пријему добара, а којом се гарантује исправно функционисање.

Понуђач гарантује да ће испоручено софтверско апликативно решење радити исправно на адекватној инфраструктури Наручиоца и у складу са функционалним спецификацијама и одговарајућим техничко-технолошким карактеристикама. Гаранција подразумева обавезу Понуђача да отклони сваки прекид или грешку у раду испорученог софтверског апликативног решења, под уобичајним условима експлоатације.

Уколико се у току гарантног рока појаве било какви недостаци испорученог система, кварови или неправилности у раду добра, Наручилац може да упути факсом, е-маилом, поштом или лично, захтев Понуђачу за предузимање релевантних радњи на отклањању недостатака, а Понуђач се обавезује да ће пружити сервисну подршку. За време гарантног периода испоручених добра све надоградње, upgrade новијих верзија софтвера понуђач је дужан да инсталира без додатног плаћања.

Понуђач је у обавези да омогући директан приступ Наручиоцу техничком центру Понуђача путем електронске поште или Интернета (web) 24x7 у сваком тренутку, без одгађања.

Понуђач мора обезбедити функционалност испоручених добара према упутствима и препорукама произвођача опреме/сервиса која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE), а са циљем несметаног и исправног функционисања предметних добара.

Обука

У понуду укључити обуку запослених код Наручиоца у форми трансфера знања за **Унапређење система Контакт центра** у трајању од 5 дана по 4 часа дневно, за максимум 10 корисника. Програм обуке усагласиће представници Понуђача и Наручиоца.

Обука из претходног става ће се користити, у гарантном периоду, у договору са Понуђачем, а према потребама Наручиоца.

Консултански сати:

У понуду укључити и 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми.

Сати из претходног става ће се користити, у гарантном периоду, у договору са Понуђачем, а према потребама Наручиоца.

Место испоруке:

Место испоруке је Data centar Пореске управе, Устаничка 130 Београд.

Рок за испоруку:

Рок за испоруку добара је 90 календарских дана од дана закључења уговора.

Контролом испоручених добара од стране овлашћених представника Наручиоца, врши се оцена да ли испоручена добара испуњавају захтеве из техничке спецификације и уговорени квалитет, након чега се потписује Записник о квалитативном пријему добара.

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

1. ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ (ЧЛАН 75. ЗАКОНА)

Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има понуђач који испуњава обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане чланом 75. Закона, а испуњеност обавезних услова за учешће у поступку предметне јавне набавке, понуђач доказује достављањем следећих доказа:

(1) Понуђач мора доказати:

1.1. да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (чл. 75. ст. 1. тач. 1) Закона о јавним набавкама);

Доказ за правно лице	Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод из регистра надлежног Привредног суда
Доказ за предузетнике	Извод из регистра Агенције за привредне регистре или извод из другог одговарајућег регистра

Напомена: Понуђачи који су регистровани у регистру који води Агенција за привредне регистре или су уписани у регистар понуђача не морају да доставе овај доказ, јер је јавно доступан на интернет страници АПР.

1.2. да понуђач 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 о јавним набавкама);

Доказ за правно лице	<p>1) Извод из казнене евиденције 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, односно седиште представништва или огранка страног правног лица.</p> <p>Посебна напомена: Уколико уверење основног суда не обухвата податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда, потребно је поред уверења Основног суда доставити и УВЕРЕЊЕ ВИШЕГ СУДА на чијем подручју је седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којим се потврђује да понуђач (правно лице) није осуђиван за кривична дела против привреде и кривично дело примања мита.</p> <p>2) За кривична дела организованог криминала – извод из казнене евиденције ПОСЕБНОГ ОДЕЉЕЊА (ЗА ОРГАНИЗОВАНИ КРИМИНАЛ) ВИШЕГ СУДА У БЕОГРАДУ.</p> <p>3) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске управе МУП-а, за законског заступника понуђача да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре и неко од кривичних дела организованог криминала (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта законског заступника). Уколико понуђач има више законских заступника дужан је да достави доказ за сваког од њих.</p>
Доказ за предузетнике и за физичка лица	Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује 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 (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта).
Доказ не може бити старији од два месеца пре отварања понуда.	

1.3. да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (чл. 75. ст. 1. тач. 4) Закона о јавним набавкама);

Доказ за правно лице	<ul style="list-style-type: none"> - Уверење Министарства финансија, Пореске управе да је измирио доспеле порезе и доприносе или потврда надлежног органа да се понуђач налази у поступку приватизације, - Уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода или потврду Агенције за приватизацију да се понуђач налази у поступку приватизације.
Доказ за предузетнике	<ul style="list-style-type: none"> - Уверење Министарства финансија, Пореске управе да је измирио доспеле порезе и доприносе, - Уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.

Доказ за физичка лица	- Уверење Министарства финансија, Пореске управе да је измирио доспеле порезе и доприносе - Уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.
Доказ не може бити старији од два месеца пре отварања понуда.	

Напомена: Понуђачи који су уписани у регистар понуђача који води АПР не морају да доставе овај доказ јер је јавно доступан на интернет страници АПР.

(2) Понуђач је дужан да при састављању понуде изричито наведе да је поштовао 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 (*чл. 75. став 2. Закона о јавним набавкама*).

Доказ за правно лице	Попуњена, потписана и оверена Изјава од стране понуђача која је саставни део конкурсне документације (Образац изјаве, дат у поглављу XI)
Доказ за предузетнике	
Доказ за физичка лица	

Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјаве морају бити потписане од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача.

2. ДОДАТНИ УСЛОВИ (ЧЛАН 76. ЗАКОНА)

Понуђач који учествује у поступку предметне набавке мора испунити додатне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане у доле наведеном, а испуњеност додатних услова понуђач доказује достављањем следећих доказа:

2.1. Финансијски капацитет:

УСЛОВИ	ДОКАЗИ
Да понуђач у периоду од шест месеци пре објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки није био неликвидан.	Потврда Народне банке Србије да понуђач у наведеном периоду није био неликвидан. Потврда мора бити издата након објављивања позива за подношење понуда.

2.2. Пословни и технички капацитет и ауторизација произвођача:

УСЛОВИ	ДОКАЗИ
Право на учешће има понуђач ако је у претходне три године (2015, 2016 и 2017. године) испоручио добра (хардвер и/или софтвер) за Контакт центар и/или ИП телефонију у укупној вредности од минимум 14.000.000,00 динара са ПДВ.	Образац референтне листе са доказима у облику потврде потписане од стране наручиоца/купца (Образац потврде).

Потребно је да Понуђач има важећи партнерски уговор са произвођачима добара која чини систем Контакт центра и ИП телефоније (Altitude, Avaya, TELEOPTI и NICE), са правом продаје, инсталације и одржавања.	Важећи партнерски уговор (сертификат или неки други одговарајући документ издат од произвођача).
Потребно је да је код понуђача уведен систем квалитета безбедности информација и да поседује важеће сертификате ISO 9001:2008 и ISO 27001:2005	Копије важећег сертификата ISO 9001:2008 и ISO 27001:2005.

2.3.Кадровски капацитет:

УСЛОВИ	ДОКАЗИ
<p>Неопходно је да, до дана достављања понуда, понуђач има радно ангажована лица са важећим сертификатима издатим од стране произвођача компоненти и софтвера који су предмет јавне набавке, и то:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за подсистем IP телефонија - Avaya – 3 ангажована лица • за подсистем Агентска апликација – Altitude uCI – 2 ангажована лица • за подсистем Quality Monitoring апликација – NICE – 1 ангажовано лице 	<p>Фотокопије одговарајућег М обрасца, уговоре о радно ангажованим лицима и важећи сертификати (лиценце, дипломе о успешно завршеном курсу или други документ) издати од произвођача компоненти и софтвера који су тражени.</p>

- 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.

- Уколико понуду подноси група понуђача, сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 3) Закона о јавним набавкама, а додатне услове испуњавају заједно. У том случају сваки члан групе понуђача мора да достави наведене доказе да испуњава обавезне услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 3) Закона, док доказе о испуњености додатних услова доставља онај понуђач из групе који испуњава тражени услов.

- Наведене доказе о испуњености услова понуђач може доставити у виду неоверених копија, а наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора да тражи од понуђача, чија је понуда на основу извештаја за јавну набавку оцењена као најповољнија, да у примереном року који не може бити краћи од пет дана достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.

- Ако понуђач у тако остављеном року не достави исту, Наручилац ће његову понуду сходно члану. 79. став. 4, Закона о јавним набавкама, одбити као неприхватљиву.

- Понуђачи нису дужни да достављају доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа и да наведе који су то докази.

- Понуђачи који су уписани у регистар понуђача који води Агенција за привредне регистре нису дужни да доставе доказе о испуњености услова из члана 75. став 1. тачка 1) до 4). Закона, сходно члану 78. Закона.
- Наручилац неће одбити понуду као неприхватљиву, уколико не садржи доказ одређен законом или конкурсном документацијом, ако понуђач наведе у понуди интернет страницу на којој су тражени подаци јавно доступни.
- 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.
- Ако понуђач има седиште у другој држави, наручилац може да провери да ли су документи којима понуђач доказује испуњеност тражених услова издати од стране надлежних органа те државе.
- Ако понуђач није могао да прибави тражена документа у року за подношење понуде, због тога што она до тренутка подношења понуде нису могла бити издата по прописима државе у којој понуђач има седиште и уколико уз понуду приложи одговарајући доказ за то, наручилац ће дозволити понуђачу да накнадно достави тражена документа у примереном року.
- Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају тражени докази, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.
- 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.

V КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

Избор понуде ће се извршити применом критеријума „**најнижа понуђена цена**“.

Уколико две или више понуда имају исту понуђену цену као најповољнија понуда биће изабрана понуда оног понуђача који је понудио дужи гарантни рок. Уколико две или више понуда имају исту понуђену цену и исти гарантни рок, Наручилац ће уговор доделити понуђачу који буде извучен путем жреба, о чему ће се сачинити записник. Наручилац ће обавестити све понуђаче који су поднели понуде о датуму када ће се одржати извлачење путем жреба. Извлачење путем жреба наручилац ће извршити јавно, у присуству представника понуђача, и то тако што ће називе понуђача који имају исту најнижу понуђену цену и исти гарантни рок, исписати на одвојеним папирима, који су исте величине и боје, те ће све те папире ставити у кутију, одакле ће представник Наручиоца извући све папире из кутије, по реду. Понуђачу чији назив буде на извученом првом папиру ће бити додељен уговор. Сви остали понуђачи се рангирају према редоследу извлачења на жребу. Понуђачима који не присуствују овом поступку, Наручилац ће накнадно доставити записник извлачења путем жреба.

Представници понуђача пре почетка поступка жребања морају комисији за јавну набавку Наручиоца уручити писмена овлашћења за учешће у поступку жребања које мора бити заведено код понуђача и потписано од стране одговорног лица понуђача.

VI ОБРАСЦИ КОЈИ ЧИНЕ САСТАВНИ ДЕО ПОНУДЕ

- 1) **Образац понуде** – попуњен и потписан од стране овлашћеног лица;
- 2) **Образац структуре цене, са упутством како да се попуни** - попуњен потписан од стране овлашћеног лица;
- 3) **Образац трошкова припреме понуде** (*понуђач није у обавези да исти достави*)
- 4) **Образац изјаве о независној понуди** -- попуњен и потписан од стране овлашћеног лица;
- 5) **Образац изјаве о поштовању обавеза које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да понуђач нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде;**
- 6) **Споразум о заједничком извршењу јавне набавке** (доставља се у случају подношења заједничке понуде).
- 7) **Обрасце и изјаве који су у склопу конкурсне документације.**

VII ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

Понуда бр _____ од _____ 2018. године за јавну набавку добара –
унапређење система Контакт центра за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018

1) ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Назив понуђача:	
Адреса понуђача:	
Матични број понуђача:	
Порески идентификациони број понуђача (ПИБ):	
Име особе за контакт:	
Електронска адреса понуђача (e-mail):	
Телефон, Телефакс:	
Број рачуна понуђача и назив банке:	
Лице овлашћено за потписивање уговора	
Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)	
Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама	

2) ПОНУДУ ПОДНОСИ:

А) САМОСТАЛНО
Б) СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ
В) КАО ЗАЈЕДНИЧКУ ПОНУДУ

Напомена: заокружити начин подношења понуде и уписати податке о подизвођачу, уколико се понуда подноси са подизвођачем, односно податке о свим учесницима заједничке понуде, уколико понуду подноси група понуђача.

3) ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

1)	<i>Назив подизвођача:</i>	
	<i>Адреса:</i>	
	<i>Матични број:</i>	
	<i>Порески идентификациони број:</i>	
	<i>Име особе за контакт:</i>	
	<i>Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:</i>	
	<i>Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:</i>	
	<i>Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)</i>	
	<i>Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама</i>	
2)	<i>Назив подизвођача:</i>	
	<i>Адреса:</i>	
	<i>Матични број:</i>	
	<i>Порески идентификациони број:</i>	
	<i>Име особе за контакт:</i>	
	<i>Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:</i>	
	<i>Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:</i>	
	<i>Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)</i>	
	<i>Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама</i>	

Напомена:

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

4) ПОДАЦИ О УЧЕСНИКУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ

1)	<i>Назив учесника у заједничкој понуди:</i>	
	<i>Адреса:</i>	
	<i>Матични број:</i>	
	<i>Порески идентификациони број:</i>	
	<i>Име особе за контакт:</i>	
	<i>Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)</i>	
	<i>Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама</i>	
2)	<i>Назив учесника у заједничкој понуди:</i>	
	<i>Адреса:</i>	
	<i>Матични број:</i>	
	<i>Порески идентификациони број:</i>	
	<i>Име особе за контакт:</i>	
	<i>Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)</i>	
	<i>Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама</i>	
3)	<i>Назив учесника у заједничкој понуди:</i>	
	<i>Адреса:</i>	
	<i>Матични број:</i>	
	<i>Порески идентификациони број:</i>	
	<i>Име особе за контакт:</i>	
	<i>Уписан у Регистар понуђача (уписати да или не)</i>	

	Адреса интернет странице на којој су доступни подаци о испуњености обавезних услова за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона о јавним набавкама	
--	--	--

Напомена:

Табелу „Подаци о учеснику у заједничкој понуди“ попуњавају само они понуђачи који подносе заједничку понуду, а уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.

ЦЕНА

Рб	Назив	Јед. мере	Кол.	Цена по јединици, без ПДВ	Укупна цена, без ПДВ	Укупна цена, са ПДВ
1	2	3	4	5	6(4*5)	7
1.	Унапређење система Контакт центра	/	1			

УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ, без ПДВ-а (у динарима)	
УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ, са ПДВ-ом (у динарима)	
ГАРАНТНИ ПЕРИОД (не може бити краћи од 12 месеци од дана потписивања записника о квалитативном пријему добара)	
РОК ВАЖЕЊА ПОНУДЕ (не може бити краћи од 30 дана од дана отварања понуда)	_____ дана од _____ дана отварања понуда

Датум

Понуђач

Напомене:

Образац понуде понуђач мора да попуни 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 сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити и печатом оверити образац понуде.

VIII ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ

Рб	Назив	Јед. мере	Кол.	Цена по јединици, без ПДВ	Укупна цена, без ПДВ	Укупна цена, са ПДВ
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6(4*5)</i>	<i>7</i>
1.	Унапређење система Контакт центра	/	1			

За редни број 1 - колона 5 – наводи се јединична цена, без ПДВ.

За редни број 1- колона 6 – наводи се укупна цена, без ПДВ.

За редни број 1 - колона 7 – наводи се укупна цена, са ПДВ.

Датум:

Потпис овлашћеног лица понуђача

Цена по јединици мора да садржи све елементе структуре цене, тако да понуђена цена покрива све трошкове које понуђач има у реализацији набавке.

IX ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач _____, доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде за ЈН 18А/2018, како следи у табели:

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

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.

Датум:

Потпис понуђача

X 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 добара – унапређење система Контакт центра за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Датум:

Потпис понуђача

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

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

XI ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА О ЗАШТИТИ НА РАДУ, ЗАПОШЉАВАЊУ И УСЛОВИМА РАДА, ЗАШТИТИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ, КАО И ДА ПОНУЂАЧ НЕМА ЗАБРАНУ ОБАВЉАЊА ДЕЛАТНОСТИ КОЈА ЈЕ НА СНАЗИ У ВРЕМЕ ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ

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

ИЗЈАВУ

Понуђач _____ под пуном материјалном и кривичном одговорношћу изјављује да је у поступку јавне набавке добара – унапређење система Контакт центра за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018, поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да понуђач нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

Датум

Понуђач

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

XII РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА
(за понуђача)

НАЗИВ ПОНУЂАЧА	
СЕДИШТЕ	
АДРЕСА	
МАТИЧНИ БРОЈ	
ПИБ	
ОСОБА ЗА КОНТАКТ	

Понуђач је референтним наручиоцима/купцима у 2015, 2016. и 2017. године испоручио добра (хардвер и/или софтвер) за Контакт центар и/или ИП телефонију у укупној вредности од минимум 14.000.000,00 динара са ПДВ, и то:

Рб	Назив наручиоца – купца	Овлашћено лице наручиоца/купца, контакт телефон	Укупно вредност, са ПДВ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
	УКУПНО:		

Као доказ да је наведеним референтним наручиоцима/купцима понуђач извршио наведене испоруке и имплементације, доставља Образац потврде.

Понуђач

(потпис овлашћеног лица)

(читко навести име и презиме)

Напомена:

-Образац потписује власник или законски заступник понуђача које је уписано у регистар АПР-у.

XII-1 РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА
(за понуђача из групе понуђача)

НАЗИВ ПОНУЂАЧА	
СЕДИШТЕ	
АДРЕСА	
МАТИЧНИ БРОЈ	
ПИБ	
ОСОБА ЗА КОНТАКТ	

Понуђач је референтним наручиоцима/купцима у 2015, 2016. и 2017. године испоручио добра (хардвер и/или софтвер) за Контакт центар и/или ИП телефонију у укупној вредности од минимум 14.000.000,00 динара са ПДВ, и то:

Рб	Назив наручиоца – купца	Овлашћено лице наручиоца/купца, контакт телефон	Укупно вредност, са ПДВ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
	УКУПНО:		

Као доказ да је наведеним референтним наручиоцима/купцима понуђач извршио наведене испоруке и имплементације, доставља Образац потврде.

Понуђач

(потпис овлашћеног лица)

(читко навести име и презиме)

Напомена:

-Образац потписује власник или законски заступник понуђача које је уписано у регистар АПР-у.

XIII ОБРАЗАЦ ПОТВРДЕ РЕФЕРЕНТНОГ НАРУЧИОЦА/КУПЦА

Овај образац попуњавају примаоци добара

Назив: _____
Седиште: _____
Улица и број: _____
Телефон: _____
Матични број : _____
ПИБ: _____
Лице за контакт _____

У складу са чл. 77. став 2. тачка 2) Закона о јавним набавкама, достављамо Вам,

ПОТВРДУ

Потврђујемо да је добављач _____
(назив и седиште добављача)
у 2015, 2016. и 2017. години испоручио добра (хардвер и/или софтвер) за Контакт центар
и/или ИП телефонију _____ (навести
назив произвођача) у укупној вредности од _____
(словима _____) динара, са ПДВ.

Потврда се издаје на захтев

_____ (назив и седиште понуђача)
ради учешћа у поступку јавне набавке добара – унапређење система Контакт центра за
потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018, наручиоца: МФ, Пореска управа и у друге
сврхе се не може користити.

Да су подаци тачни својим печатом и потписом потврђује:

Место и датум

_____ (потпис овлашћеног лица)

_____ (читко навести име и презиме)

Напомена:

-Образац потписује власник или законски заступник понуђача које је уписано у регистар АПР-у.

-Уколико референтни наручилац/купац издаје потврду на свом образцу, понуђач треба да упише податке из те потврде у овај образац потврде, а исти да достави у прилогу

XIV ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ ЧУВАЊА ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА

(*пословно име или скраћени назив*)

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу укључујући и подизвођаче, да ћу све податке који су нам стављени на располагање у поступку јавне набавке добара – унапређење система Контакт центра за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 и приликом реализације Уговора, чувати и штитити као поверљиве и да ћу све информације чувати од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну.

Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да их чува и штити без обзира на степен те поверљивости.

(Изјава о чувању поверљивих података биће саставни део уговора)

Датум: _____

Потпис овлашћеног лица

Напомена: Образац потписује овлашћено лице понуђача.

XV МОДЕЛ УГОВОРА

Закључен између:

Министарства финансија, Пореска управа, Београд, Саве
Машковића 3-5, ПИБ 100020943, матични број 17862146, коју
заступа на основу и Решења Владе РС 24 број 119-7601/2015 од
10.07.2015. године директор Пореске управе
Драгана Марковић
(у даљем тексту: *Наручилац*)

и

_____ са седиштем у
_____, улица _____ ПИБ
_____ матични број: _____, број рачуна
_____ назив банке _____
кога заступа _____
(у даљем тексту: *Добављач*)

УГОВОРНЕ СТРАНЕ САГЛАСНО КОНСТАТУЈУ:

да је Наручилац сагласно одредбама Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС“, бр. 124/2012, 14/2015) и Закона о изменама и допунама Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС“, бр. 68/2015), на основу позива за подношење понуда, спровео отворени поступак јавне набавке добара – унапређење система Контакт центра за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018;

- да је понуђач доставио понуду број _____ од _____ 2018. године (*попуњава Наручилац*) која се налази у прилогу овог уговора и његов је саставни део;

- да је Наручилац на основу Одлуке о додели уговора бр. _____ од _____ 2018. године (*попуњава Наручилац*) изабрао понуду понуђача као најповољнију;

ПРЕДМЕТ УГОВОРА

Члан 1.

Предмет овог уговора је набавка добара – унапређење система Контакт центра у оквиру интегрисаног информационог система Пореске управе, односно унапређење – upgrade Altitude uCI 7 Контакт центар апликације на најновију софтверску верзију и то: Altitude uCI 8, у свему према конкурсној документацији и прихваћеној понуди Добављача, која је у прилогу овог уговора и чини њен саставни део.

Нова софтверска верзија мора у потпуности бити компатибилна са свим постојећим системима и апликацијама и након унапређења сви системи морају имати исте функционалности.

Добављач је у обавези да, у циљу оптимизације постојеће инфраструктуре, повећања поузданости, унапређења администрације и одржавања, нова верзија апликације Контакт центра као и све остале апликације ИП телефонског система и Контакт центра буду инсталиране на виртуелној инфраструктури Пореске управе. У време извођења

инсталације или уговорене обавезе, Контакт центар као и све остале апликације ИП телефонског система и Контакт центра морају да функционишу без прекида.

Члан 2.

Добављач је у обавези да кроз нову софтверску верзију, поред очувања свих постојећих функционалности, омогући и увођење нових функционалности и то:

- нов Reporting модул који омогућава креирања извештаја прилагођених клијентским потребама
- подршку за нове оперативне системе (Windows 7, Windows 8, Windows 10, Windows Server 2012, Windows Server 2014)
- подршку за нове верзије база података (Microsoft SQL Server 2012, Microsoft SQL Server 2014, Oracle 12c)
- подршку за постојеће и нове верзије интернет претраживача (IE 11, Firefox)
- могућност интеграције социјалних мрежа у Контакт Центар
- могућност интеграције са клијентским системима преко API-ја
- Супервизорски интерфејс као web апликацију
- могућност интеграције, коришћењем конектора, са већим бројем CRM (Customer relationship management) и ERP (Enterprise Resource Planning) решења.

Члан 3.

Добављач се обавезује да организује и спроведе обуку запослених код Наручиоца у форми трансфера знања за **Унапређење система Контакт центра** у трајању од 5 дана по 4 часа дневно за максимум 10 корисника. Програм обуке усагласиће представници Добављача и Наручиоца.

Обука из претходног става ће се користити у гарантном периоду, у договору са Добављачем, а према потребама Наручиоца.

Добављач је у обавези да пружи 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми.

Консултантски сати из претходног става ће се користити у гарантном периоду, у договору са Добављачем, а према потребама Наручиоца.

Члан 4.

Место испоруке добара, која су предмет овог уговора, је Data centar Пореске управе, Устаничка 130 Београд.

Контрола испоруке врши се од стране овлашћених представника Наручиоца. Контрола испорученог добра обухвата квалитативни пријем испорученог добара о чему се сачињава записник о квалитативном пријему без примедби, који потписују представници Наручиоца и Добављача.

Члан 5.

РОК ИСПОРУКЕ:

Рок за квалитативни пријем добара је 90 календарских дана од дана закључења уговора.

Контролом испоручених добара од стране овлашћених представника Наручиоца, врши се оцена да ли испоручена добара испуњавају захтеве из техничке спецификације и уговорени квалитет, након чега се потписује Записник о квалитативном пријему добара.

ВРЕДНОСТ УГОВОРА

Члан 6.

Укупна вредност уговора износи _____ динара, без ПДВ-а, односно _____ динара, са ПДВ-ом.

У цену су урачунати сви трошкови који могу настати приликом реализације овог уговора, укључујући консултантске сате и обуку запослених, као и гарантни период за добра која су предмет јавне набавке.

Цена је фиксна све време трајања уговора.

РОК И НАЧИН ПЛАЋАЊА

Члан 7.

Наручилац ће уговорену вредности из члана 6. овог Уговора, платити Добављачу у року од 15 до 30 дана од дана пријема исправног рачуна са приложеним записником о квалитативном пријему испоручених добара.

Рачун из претходног става се доставља Наручиоцу на адресу: Пореска управа, Централа, Београд, Саве Машковића 3-5, а након извршеног квалитативног пријема добара. Уз рачун је потребно доставити записник о квалитативном пријему потписан од преставника обе уговорне стране без примедби.

Добављач је у обавези да у рачуну наведе заводни број Уговора Наручиоца и датум закључења Уговора.

Добављач је дужан да, у складу са Законом о роковима измирења новчаних обавеза у комерцијалним трансакцијама ("Сл. гласник РС" број 119/12, 68/15 и 113/17) и Правилника о начину и поступку регистравања фактура, односно других захтева за исплату, као и начина вођења и садржају централног регистра фактура ("Сл. гласник РС" број 7/18), издате фактуре и друге захтеве за исплату, пре достављања добављачу региструје у централном регистру фактура у информационом систему Управе за трезор. По исплати уговорене цене на уговорени начин, све финансијске обавезе Наручиоца према Добављачу по основу Уговора престају.

ГАРАНТНИ ПЕРИОД И ОДРЖАВАЊЕ

Члан 8.

Добављач се обавезује да обезбеди гаранцију у периоду од _____ (минимум 12 месеци) за испоручени систем и у случају појаве било каквих грешака у раду софтверског апликативног решења Наручилац ће о томе обавестити Добављача који је у обавези да установи грешку. Време отклањања кvara не сме бити дуже од 6 (шест) сати.

Период гаранције почиње тећи од дана стављања решења у продукцију односно од дана потписивања записника о квалитативном пријему добара, а којом се гарантује исправно функционисање.

Добављач гарантује да ће испоручено софтверско апликативно решење радити исправно на адекватној инфраструктури Наручиоца и у складу са функционалним спецификацијама и одговарајућим техничко-технолошким карактеристикама. Гаранција подразумева обавезу Добављача да отклони сваки прекид или грешку у раду испорученог софтверског апликативног решења, под уобичајним условима експлоатације.

Уколико се у току гарантног рока појаве било какви недостаци испорученог система, кварови или неправилности у раду добра, Наручилац може да упути факсом, е-маилом, поштом или лично, захтев Добављачу за предузимање релевантних радњи на отклањању недостатака, а Добављач се обавезује да ће пружити сервисну подршку. За време гарантног периода испоручених добра све надоградње, upgrade новијих верзија софтвера Добављач је дужан да инсталира без додатног плаћања.

Добављач је у обавези да омогући директан приступ Наручиоцу техничком центру Добављача путем електронске поште или Интернета (web) 24x7 у сваком тренутку, без одгађања.

Добављач мора обезбедити функционалност испоручених добара према упутствима и препорукама произвођача опреме/сервиса која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE), а са циљем несметаног и исправног функционисања предметних добара.

СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Члан 10.

Као средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла, Добављач се обавезује да на дан закључења овог уговора, преда Наручиоцу банкарску гаранцију за добро извршење посла, која ће бити са клаузулама: безусловна и платива на први позив. Банкарска гаранција за добро извршење посла издаје се у износу од 10% од уговорене вредности уговора, без ПДВ-а, са роком важности који је 10 (десет) дана дужи од истека рока важења овог уговора.

Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију за добро извршење посла у случају да Добављач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

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

Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције мора се продужити за исти број дана.

Наручилац враћа банкарску гаранцију након истека рока на који је издата уколико иста није реализована.

Члан 11.

У случају да Додављач не испуњава преузете обавезе из овог уговора, Наручилац је овлашћен да реализује достављено средство финансијског обезбеђења из члана 10. овог уговора.

Банкарску гаранцију за добро извршење посла, Наручилац може поднети на наплату у року важења и више пута до потпуне искористивости исте. Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију за добро извршење посла у случају да понуђач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором као и уколико Додављач не достави банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном периоду.

Члан 12.

Уколико Додављач није у могућности да банкарску гаранцију достави како стоји у члану 10. овог Уговора, дужан је да исту достави у најкраћем могућем року у складу са добрим пословним обичајима а да, на дан закључења овог уговора, као средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла достави:

- бланко сопствену меницу за добро извршење посла, оверену и потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Сл. лист СРЈ“ бр. 3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006, 31/2011 и 139/2014) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења регистра меница и овлашћења („Сл. гласник РС“ бр. 56/2011...82/2017);

- менично овлашћење да се меница, у висини од 10 % од укупне вредности овог Уговора, а која је у висини процењене вредности јавне набавке, са клаузулом „без протеста“ и роком доспећа „по виђењу“, може поднети на наплату, уколико се Додављач не буде придржавао одредаба овог уговора, у примереном року односно до достављања банкарске гаранције за добро извршење посла. У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење остаје на снази;

- потврду о регистрацији менице;

- копију картона депонованих потписа код банке на којем се јасно виде депоновани потпис и печат Додављача, оверен печатом банке, са датумом овере не старијим од 30 дана, од дана закључења овог Уговора.

Ова меница биће враћена приликом примопредаје банкарске гаранције за добро извршење посла.

Уколико Додављач не поступи у складу са претходним ставом овог члана и банкарску гаранцију не достави у најкраћем могућем року у складу са добрим пословним обичајима, Наручилац ће га позвати да то одмах учини, у противном Наручилац ће достављену меницу поднети на наплату.

Члан 13.

Као средство финансијског обезбеђења за отклањање грешака у гарантном року, Додављач се обавезује да на дан квалитативног пријема добара, достави неопозиву, на први позив наплативу банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном року, у износу од 10% од укупне вредности уговора, без ПДВ, са роком важења 10 (десет) дана дужим од дана истека најдужег периода у коме Додављач гарантује за извршене услуге.

Банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном року, Наручилац може поднети на наплату у року важења и више пута до потпуне искористивости исте.

Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном периоду у случају да Додављач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

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

Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције мора се продужити за исти број дана.

Наручилац враћа банкарску гаранцију након истека рока на који је издата, уколико иста није реализована.

Члан 14.

У случају да Добављач не испуњава преузете обавезе из овог уговора које се односе на гарантни период, Наручилац је овлашћен да реализује достављено средство финансијског обезбеђења из члана 13. овог уговора.

Банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном року, Наручилац може поднети на наплату у року важења и више пута до потпуне искористивости исте. Банкарском гаранцијом за отклањање грешака у гарантном року, Наручилац се обезбеђује у случају да Добављач не извршава обавезу отклањања неправилности, а уколико степен утицаја неправилности утиче на редован рад система.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА НАРУЧИОЦА

Члан 15.

Добављач се обавезује на најстроже чување пословне тајне и на поверљивост података и информација до којих дође у току трајања уговора, а које се односе на серверске, storage и мрежне инфраструктуре Пореске управе и/или су везани за поступак пријаве и отклањања квара и чува их као поверљиве. Изјава о чувању поверљивих података Наручиоца је саставни део Уговора.

ЗАЛОЖНО ПРАВО

Члан 16.

Потраживања из овог уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

УГОВОРНА КАЗНА

Члан 17.

Добављач гарантује да ће испоруку извршити у уговореним роковима из члана 5. овог уговора, а уколико Добављач касни са извршењем своје обавезе, Наручилац ће му, у случају да касни са испоруком, обрачунати пенале у висини од 0,2% на износ укупне уговорене вредности добара, за сваки дан закашњења, о чему представници Наручиоца и Добављача потписују записник којим се констатује да се каснило са испоруком предмета уговора, број дана кашњења и укупна вредност пенала. Наручилац је у обавези да Добављачу достави Инструкцију о плаћању пенала по којој ће добављач уплатити износ пенала на рачун извршења буџета Републике Србије.

ВИША СИЛА

Члан 18.

Уколико после закључења Уговора наступе околности више силе које доведу до ометања или онемогућавања извршења обавеза дефинисаних Уговором, рокови извршења обавеза ће се продужити за време трајања више силе.

Виша сила подразумева екстремне и ванредне догађаје који се не могу предвидети, који су се догодили без воље и утицаја страна у Уговору и који нису могли бити спречени од стране погођене вишом силом. Вишом силом могу се сматрати поплаве, земљотреси, пожари, политичка збивања (рат, нереди већег обима, штрајкови), императивне одлуке власти (забрана промета увоза и извоза) и сл.

Страна у Уговору погођена вишом силом, одмах ће у писаној форми обавестити другу страну о настанку непредвиђених околности и доставити одговарајуће доказе.

ПРОМЕНА ПОДАТАКА

Члан 19.

Добављач је дужан да у складу са одредбом члана 77. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/2012, 14/15 и 68/15), без одлагања писмено обавести наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из члана 77. која наступи током важења Уговора и да је документује на прописани начин.

ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

Члан 20.

Добављач ће уговорену обавезу из члана 1. овог уговора пружати самостално.

или

Добављач ће уговорену обавезу из члана 1. овог уговора пружати са подизвођачима

(навести назив и седиште подизвођача)

или

Добављач ће уговорену обавезу из члана 1. овог уговора пружати са групом понуђача (заједничка понуда)

(навести назив и седиште учесника у заједничкој понуди)

Члан 21.

Накнаду за коришћење патената, као и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица у вези реализације и коришћења добара која су предмет набавке сноси Добављач.

Члан 22.

Обим реализације уговора који ће бити извршен у том периоду мора бити у оквирима износа који буде предвиђен прописима којима се уређује извршење буџета за 2018. годину.

Уговорне стране могу Анексом уговора редефинисати узајамна права и обавезе у случају да дође до измене обима извршења буџета за годину у којој се реализација врши, а у супротном Уговор се може раскинути.

Члан 23.

Сва евентуална спорна питања по овом уговору, уговорне стране решаваће споразумно и мирним путем, а уколико то није могуће уговара се надлежност суда у Београду.

Члан 24.

На односе уговорних страна настале поводом спровођења одредаба овог уговора, а који нису регулисани овим уговором, примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима.

Члан 25.

Овај уговор је закључен даном потписивања обе уговорне стране и сматра се извршеним даном потписивања Записника о квалитативној испоруци, без примедби, осим дела који се односи на гарантни период добара, која су предмет овог уговора.

Члан 26.

Овај Уговор може се раскинути уз отказни рок од 90 дана од дана достављања писменог обавештења о раскиду, у ком року су уговорне стране дужне да се придржавају одредаба овог уговора.

Уговорна страна која се не буде придржавала одредаба овог уговора током трајања отказног рока дужна је да другој уговорној страни надокнаду штету насталу тим поводом.

Члан 27.

Овај Уговор је сачињен у 4 (четири) истоветна примерка, од којих по 2 (два) примерка за обе уговорне стране.

ЗА НАРУЧИОЦА

ЗА ДОБАВЉАЧА

Напомена:

Понуђач је у обавези да потпише овај модел уговора и тако се изјасни да је у свему сагласан са моделом уговора и да прихвата да у случају да му се додели уговор, исти закључи у складу са моделом уговора из предметне конкурсне документације. Овај модел уговора представља садржину уговора који ће бити закључен са изабраним понуђачем.

XVI УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

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

Понуђач подноси понуду на српском језику.

Сва документа у понуди морају бити на српском језику, осим техничке документације и копија важећих сертификата/овлашћења/потврда/изјава (који се прилажу као докази за испуњење додатних услова) која се могу доставити и на енглеском језику.

Уколико је документ на страном језику, исти мора бити преведен на српски језик, и оверен од стране судског тумача.

2. НАЧИН НА КОЈИ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САЧИЊЕНА И ПОДНЕТА

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 адресе свих учесника у заједничкој понуди.

Понуде се достављају на адресу: Министарство финансија, Пореска управа, Београд, Саве Машковића 3-5. Коверат или кутија са понудом на предњој страни мора имати писани текст са назнаком: **„Понуда за јавну набавку добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 - НЕ ОТВАРАТИ”**.

Понуда се доставља у року од **15 дана** од дана објављивања позива на Порталу јавних набавки, с обзиром да је за предметну јавну набавку 04.01.2018. године објављено претходно обавештење о намери наручиоца да спроведе поступак јавне набавке.

Понуда се сматра благовременом уколико је примљена од стране наручиоца до **18.06.2018. године до 12.00 часова**.

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

Понуда коју наручилац није примио у року одређеном за подношење понуда, односно која је примљена по истеку дана и сата до којег се могу понуде подносити, сматраће се неблаговременом и биће враћена по окончању поступка отварања понуда неотворену, саознаком да је поднета неблаговремено.

Понуда мора да садржи:

- **Доказе** за испуњеност обавезних и додатних услова за учешће у поступку предметне јавне набавке како је наведено у поглављу конкурсне документације у поглављу IV- Услови за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. и 76. Закона и у поглављу V- Упутство како се доказује испуњеност тих услова;

- **Образац понуде** (поглавље VII) - попуњен, оверен печатом и потписан од стране овлашћеног лица;
- **Модел уговора** (поглавље XV) - попуњен, оверен печатом и потписан од стране овлашћеног лица;
- **Обрасце и изјаве** који су у склопу конкурсне документације (попуњене, оверене печатом и потписане од стране овлашћеног лица,
- **Споразум о заједничком извршењу** јавне набавке (доставља се у случају подношења заједничке понуде).

ИЗРАДА ПОНУДЕ

- Понуда мора бити у складу са Законом о јавним набавкама, позивом за подношење понуда и конкурсном документацијом,
- понуђач понуду доставља у писаном облику на обрасцима садржаним у конкурсној документацији,
- обрасце и изјаве дате у конкурсној документацији, односно податке који морају бити њихов саставни део, понуђач попуњава читко, а овлашћено лице понуђача исте потписује,
- потписивањем понуде понуђач се изјашњава да је у потпуности разумео и прихватио све услове из конкурсне документације.
- евентуалне грешке настале приликом попуњавања образаца, изјава и модела уговора из конкурсне документације и исправљене коректором или рукописом, морају се оверити потписом одговорног лица.

Уколико понуду подноси група понуђача 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 обрасце дате у конкурсној документацији, изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу (Изјава о независној понуди, Изјаве о поштовању обавеза из чл. 75. став (2). Закона) који морају бити потписани и од стране **сваког понуђача** из групе понуђача. У случају да се понуђачи определе да један понуђач из групе потписује обрасце дате у конкурсној документацији (изузев образаца који подразумевају давање изјаве 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.

ОТВАРАЊЕ ПОНУДЕ

Јавно отварање понуда одржаће се одмах након истека рока за подношење понуда, дана **18.06.2018.** године у **13:00** часова на адреси: Пореска управа, Централа, Београд, Саве Машковића 3-5.

Присутни представници понуђача пре почетка јавног отварања понуда морају комисији за јавну набавку наручиоца уручити писмена овлашћења за учешће у поступку јавног отварања понуда које мора бити заведено код понуђача и потписано од стране одговорног лица понуђача.

3. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Подношење понуде са варијантама није дозвољено.

4. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ У СМISЛУ ЧЛАНА 87. СТАВ 6. ЗАКОНА

У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду на исти начин на који је поднео и саму понуду – непосредно или путем поште у затвореној коверти или кутуји.

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

Измене и допуне понуде се врше на тај начин што понуђач подноси наручиоцу измењене и/или допуњене документе, обрасце или друге делове понуде уз пратећи допис, потписан од стране овлашћеног лица понуђача у коме су измене и/или допуне образложене.

Опозив понуде понуђач врши тако што наручиоцу подноси непосредно или путем поште, у затвореној коверти, документ у коме јасно наводи да опозива поднету понуду, а који је потписан од стране овлашћеног лица понуђача.

Измену, допуну или опозив понуде треба доставити на адресу: Министарство финансија, Пореска управа, Београд, Саве Машковића 3-5, са назнаком:

„Измена понуде за јавну набавку добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 – НЕ ОТВАРАТИ” или

„Допуна понуде за јавну набавку добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 – НЕ ОТВАРАТИ” или

„Опозив понуде за јавну набавку добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 – НЕ ОТВАРАТИ” или

„Измена и допуна понуде за јавну набавку добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018 – НЕ ОТВАРАТИ”.

На полеђини коверте или на кутуји 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, нити да допуњује своју понуду.

5. ОБАВЕШТЕЊЕ ПОНУЂАЧУ КОЈИ ЈЕ САМОСТАЛНО ПОДНЕО ПОНУДУ

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

Све понуде које су поднете супротно овој забрани наручилац ће одбити.

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

У Обрасцу понуде понуђач наводи на који начин подноси понуду, односно да ли подноси понуду самостално, или као заједничку понуду, или подноси понуду са подизвођачем.

6. АНГАЖОВАЊЕ ПОДИЗВОЂАЧА

Уколико понуђач ангажује подизвођача дужан је да у својој понуди (Обрасцу понуде) наведе да понуду подноси са подизвођачем, податке о подизвођачу, 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.

Ако понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу, дужан је да наведе назив и седиште подизвођача, а уколико уговор између наручиоца и понуђача буде закључен, тај подизвођач ће бити наведен у уговору.

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

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

Понуђач је дужан да за подизвођаче достави доказе о испуњености обавезних услова из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, у складу са Упутством како се доказује испуњеност услова.

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

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

У случају ангажовања лица које понуђач у понуди није навео као подизвођача наручилац је дужан да обавести организацију надлежну за заштиту конкуренције.

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

7. УЧЕСТВОВАЊЕ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ

Понуду може поднети група понуђача.

Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона, а додатне услове испуњавају заједно.

Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који садржи:

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

Споразумом се уређују и друга питања а која наручилац не одређује овом конкурсном документацијом.

Наручилац не може од групе понуђача да захтева да се повезују у одређени правни облик како би могли да поднесу заједничку понуду.

Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

Задруга може поднети понуду самостално, у своје име, а за рачун задругара или заједничку понуду у име задругара.

Ако задруга подноси понуду у своје име за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци одговара задруга и задругари у складу са законом.

Ако задруга подноси заједничку понуду у име задругара, за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци неограничено солидарно одговарају задругари.

8. ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНОГ РОКА, И ДРУГИХ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЊИВОСТ ПОНУДЕ

8.1. Захтеви у погледу начина, рока и услова плаћања

Рок за плаћање је од 15 до 30 дана од дана пријема исправног рачуна. Уз рачун је потребно доставити записник о квалитативном пријему добара потписан од преставника обе уговорне стране без примедби.

Рачун се доставља Наручиоцу на адресу: Пореска управа, Централа, Београд, Саве Машковића 3-5, а након извршеног квалитативног пријема добара. Понуђач је у обавези да у рачуну наведе заводни број Уговора Наручиоца и датум закључења Уговора.

Понуђач је дужан да, у складу са Законом о роковима измирења новчаних обавеза у комерцијалним трансакцијама ("Сл. гласник РС" број 119/12, 68/15 и 113/17) и Правилника о начину и поступку регистровања фактура, односно других захтева за исплату, као и начина вођења и садржају централног регистра фактура ("Сл. гласник РС" број 7/18), издате фактуре и друге захтеве за исплату, пре достављања добављачу региструје у централном регистру фактура у информационом систему Управе за трезор.

Уколико је изабрани понуђач стране правно или физичко лице дужан је да пре закључења уговора достави доказ о отвореном нерезидентном динарском рачуну и да приликом закључења уговора достави доказ о томе.

8.2.Гарантни рок и одржавање:

Понуђач је дужан да обезбеди гаранцију у периоду од минимум 12 месеци за испоручени систем и у случају појаве било каквих грешака у раду софтверског апликативног решења Наручилац ће о томе обавестити Понуђача који је у обавези да установи грешку. Време отклањања квара не сме бити дуже од 6 (шест) сати. Период гаранције почиње тећи од дана стављања решења у продукцију односно од дана потписивања записника о квалитативном пријему добара, а којом се гарантује исправно функционисање.

Понуђач гарантује да ће испоручено софтверско апликативно решење радити исправно на адекватној инфраструктури Наручиоца и у складу са функционалним спецификацијама и одговарајућим техничко-технолошким карактеристикама. Гаранција подразумева обавезу Понуђача да отклони сваки прекид или грешку у раду испорученог софтверског апликативног решења, под уобичајним условима експлоатације.

Уколико се у току гарантног рока појаве било какви недостаци испорученог система, кварови или неправилности у раду добра, Наручилац може да упути факсом, е-маилом, поштом или лично, захтев Понуђачу за предузимање релевантних радњи на отклањању недостатака, а Понуђач се обавезује да ће пружити сервисну подршку. За време гарантног периода испоручених добра све надоградње, upgrade новијих верзија софтвера Добављач је дужан да инсталира без додатног плаћања.

Понуђач је у обавези да омогући директан приступ Наручиоцу техничком центру Понуђача путем електронске поште или Интернета (web) 24x7 у сваком тренутку, без одгађања.

Понуђач мора обезбедити функционалност испоручених добара према упутствима и препорукама произвођача опреме/сервиса која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE), а са циљем несметаног и исправног функционисања предметних добара.

8.3.Рок за испоруку:

Рок за испоруку добара је 90 календарских дана од дана закључења уговора.

Контролом испоручених добара од стране овлашћених представника Наручиоца, врши се оцена да ли испоручена добара испуњавају захтеве из техничке спецификације и уговорени квалитет, након чега се потписује Записник о квалитативном пријему добара.

8.4. Захтев у погледу рока важења понуде

Рок важења понуде не може бити краћи од 30 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 не може мењати понуду.

9. ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ ТРЕБА 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. Цена је фиксна и не може се мењати.

Ако је у понуди исказана неубичајено ниска цена, која значајно одступа у односу на тржишно упоредиву цену и изазива сумњу у могућност извршења јавне набавке у складу са понуђеним условима, наручилац ће поступити у складу са чланом 92. Закона о јавним набавкама.

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

Средства финансијског обезбеђења:

За предметну набавку понуђач није дужан да у **понуди** достави средства финансијског обезбеђења.

1. Банкарска гаранција за добро извршење посла

Изабрани понуђач се обавезује да на дан закључења уговора преда Наручиоцу банкарску гаранцију за добро извршење посла, која ће бити са клаузулама: неопозива, безусловна и платива на први позив. Банкарска гаранција за добро извршење посла издаје се у износу од 10% од уговорене вредности, без ПДВ-а, са роком важности који је 10 (десет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла. Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције за добро извршење посла мора да се продужи. Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију за добро извршење посла у случају да понуђач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором. Поднета банкарска гаранција не може да садржи додатне услове за исплату, краће рокове, мањи износ или промењену месну надлежност за решавање спорова.

Наручилац враћа банкарску гаранцију, уколико иста није реализована након истека рока на који је издата.

Уколико Изабрани понуђач није у могућности да банкарску гаранцију достави на дан закључења уговора, дужан је да исту достави у најкраћем могућем року у складу са добрим пословним обичајима а да, на дан закључења овог уговора, као средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла достави:

- бланко сопствену меницу за добро извршење посла, оверену и потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Сл. лист СРЈ“ бр. 3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006, 31/2011 и 139/2014) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења регистра меница и овлашћења („Сл. гласник РС“ бр. 56/2011...82/2017);

- менично овлашћење да се меница, у висини од 10 % од укупне вредности Уговора, са клаузулом „без протеста“ и роком доспећа „по виђењу“, може поднети на наплату, уколико се Изабрани понуђач не буде придржавао одредаба овог уговора, у примереном року односно до достављања банкарске гаранције за добро извршење посла. У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење остаје на снази;

- потврду о регистрацији менице;

- копију картона депонованих потписа код банке на којем се јасно виде депоновани потпис, оверен печатом банке, са датумом овере не старијим од 30 дана, од дана закључења овог Уговора.

Ова меница биће враћена приликом примопредаје банкарске гаранције за добро извршење посла.

Уколико Изабрани понуђач банкарску гаранцију не достави у најкраћем могућем року у складу са добрим пословним обичајима, Наручилац ће га позвати да то одмах учини, у противном Наручилац ће достављену меницу поднети на наплату.

3. Банкарска гаранција за отклањање грешака у гарантном року

Изабрани понуђач се обавезује да на дан квалитативног пријема добара, достави Наручиоцу неопозиву, на први позив наплативу банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном периоду у износу од 10 % од уговорене вредности, без ПДВ, са роком важења 10 (десет) дана дужим од дана истека најдужега периода у коме Добављач гарантује за извршене услуге. Банкарска гаранција не може да садрже додатне услове за исплату, рокове краће од оних које је одредио наручилац, износ мањи од оног који је одредио наручилац или промењену месну надлежност за решавање спорова.

Банкарску гаранцију за добро извршење посла, Наручилац може поднети на наплату у року важења и више пута до потпуне искористивости исте.

Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију за отклањање грешака у гарантном периоду у случају да Добављач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

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

Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност банкарске гаранције мора се продужити за исти број дана.

Наручилац враћа банкарску гаранцију након истека рока на који је издата, уколико иста није реализована.

Понуђач може поднети гаранцију стране банке само ако је тој банци додељен кредитни рејтинг коме одговара најмање ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

Инструкција о броју уплатног рачуна за наплату банкарске гаранције: уплатни рачун број: 840-745128843-36 - Остали приходи из буџета Републике, позив на број одобрења по модулу 97-41601.

11. ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЧИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЊЕ

Наручилац ће захтевати заштиту поверљивости података које понуђачима ставља на располагање, укључујући и њихове подизвођаче.

Саставни део конкурсне документације је изјава о чувању поверљивих података.

Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да их чува и штити, без обзира на степен те поверљивости.

Наручилац ће чувати као поверљиве све податке о понуђачима садржане у понуди који су посебним прописима утврђени као поверљиви и које је као такве понуђач означио речју „ПОВЕРЉИВО“ у понуди. Наручилац ће одбити давање информације која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди.

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

12. ПРЕУЗИМАЊЕ ТЕХНИЧКЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ И ПЛАНОВА

Предметна јавна набавка не садржи техничку документацију и планове.

13. ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА У ВЕЗИ СА ПРИПРЕМАЊЕМ ПОНУДЕ, ОБАВЕШТЕЊЕ ДА ПОНУЂАЧ МОЖЕ ДА УКАЖЕ НАРУЧИОЦУ НА ЕВЕНТУАЛНО УОЧЕНЕ НЕДОСТАТКЕ И НЕПРАВИЛНОСТИ У КОНКУРСНОЈ ДОКУМЕНТАЦИЈИ, УЗ НАПОМЕНУ ДА СЕ КОМУНИКАЦИЈА У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВАКЕ ВРШИ НА НАЧИН ОДРЕЂЕН ЧЛАНОМ 20. ЗАКОНА

Заинтересовано лице може, у складу са чланом 63. став 2. Закона у писаном облику тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде.

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

Додатне информације или појашњења упућују се уз напомену: „**Захтев за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, набавка добара – унапређење система Контакт центра, за потребе Пореске управе, број: ЈН 18А/2018.**

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

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

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

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

Уколико понуђач изабере комуникацију путем електронске поште, наручилац ће пријем документа вршити у току радног дана и радног времена од 7.30 до 15.30 часова (субота, недеља и државни празници не сматрају се радним данима).

Када једна страна изабере комуникацију путем електронске поште или факсом дужна је да у складу са одредбом члана 20. Закона о јавним набавкама, на захтев стране која врши достављање, потврди пријем сваког документа достављеног на изабрану адресу електронске поште или број факса када је то неопходно као доказ да је достављање извршено, а колико такву потврду не изврши, узеће се претпоставка да је достављање предметног документа извршено.

14. ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОР 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 не може да захтева, дозволи или понуди промену елемената понуде који су од значаја за примену критеријума за доделу уговора, односно промену којом би се понуда која је неодговарајућа или неприхватљива учинила одговарајућом, односно прихватљивом, осим ако другачије не произилази из природе поступка јавне набавке.

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.

15. КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНАТА, КАО И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЂЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА

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

16. РОКОВИ И НАЧИН ПОДНОШЕЊА ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА, УПУТСТВО О САДРЖИНИ ПОТПУНОГ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 151. СТАВ 1. ТАЧКА 1)-7) ЗАКОНА, ИЗНОС ТАКСЕ ИЗ ЧЛАНА 156. СТАВ 1. ТАЧКА 1)-3) ЗАКОНА И УПУТСТВОМ О ПОТВРДИ ИЗ ЧЛАНА 151. СТАВ 1. ТАЧКА 6. ЗАКОНА КОЈИМ СЕ ПОТВРЂУЈЕ ДА ЈЕ ТАКСА ИЗВРШЕНА, А КОЈА СЕ ПРИЛАЖЕ УЗ ЗАХТЕВ ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПРИЛИКОМ ПОДНОШЕЊА ЗАХТЕВА НАРУЧИОЦУ

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

Захтев за заштиту права подноси се Наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији.

Захтев за заштиту права се доставља непосредно, електронском поштом на e-mail: biljana.djekic@purs.gov.rs, или препорученом пошиљком са повратницом.

Уколико се захтев за заштиту права доставља путем e-maila, исти се може доставити радним даном од понедељка до петка, у радно време наручиоца од 7.30 до 15.30 часова (субота, недеља и државни празници не сматрају се радним данима).

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

У случају када се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка, садржина позива или конкурсна документација наручиоца, захтев за заштиту права може се поднети најкасније 7 (седам) дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2. овог закона указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио, захтев ће се сматрати благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 (десет) дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.

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

Наручилац објављује обавештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници у року од 2 дана пријема захтева за заштиту права.

Подносилац захтева за заштиту права је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу прописаном чланом 156. став 1. тачка 2. и тачка 4. Закона о јавним набавкама, односно од 120.000 динара.

Захтев за заштиту права 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

Валидан доказ о извршеној уплати таксе, у складу са Упутством о уплати таксе за подношење захтева за заштиту права Републичке комисије, објављеном на сајту Републичке комисије, у смислу члана 151. став 1. тачка б) ЗЈН, је:

1. Потврда о извршеној уплати таксе из члана 156. ЗЈН која садржи следеће елементе:

- (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.

* Републичка комисија може да изврши увид у одговарајући извод евиденционог рачуна достављеног од стране Министарства финансија – Управе за трезор и на тај начин додатно провери чињеницу да ли је налог за пренос реализован.

- (3) износ таксе из члана 156. ЗЈН чија се уплата врши
- (4) број рачуна: 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; Министарство финансија, Пореска управа, јавна набавка бр. ЈН 18А/2018.
- (8) корисник: буџет Републике Србије;

(9) назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата таксе;

(10) потпис овлашћеног лица банке, **или**

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.

Поступак заштите права понуђача регулисан је одредбама чл. 138. - 166. ЗЈН.

17. РОК У КОЈЕМ ЋЕ УГОВОР БИТИ ЗАКЉУЧЕН

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

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

В.Д. ПОМОЋНИКА ДИРЕКТОРА

Видоје Јевремовић