

Republika Srbija
Grad Novi Pazar
Gradska uprava za izvorne i poverene poslove
Odeljenje za finansije
Odsek za javne nabavke
Broj: 404- 93/24, NU: 1/24
Datum: 17.07.2024.god.

Na osnovu člana 27. stav 1. tačka 1) Zakona o javnim nabavkama (“Službeni glasnik RS” broj 91/19,92/23 u daljem tekstu: ZJN) i Pravilnika o bližem uređenju planiranja i sprovođenja postupaka nabavki i praćenja izvršenja ugovora o nabavkama, Gradska uprava za izvorne i poverene poslove grada Novog Pazara, u svojstvu naručioca, objavljuje:

POZIV ZA PODNOŠENJE PONUDE

Naziv naručioca:	Gradska uprava za izvorne i poverene poslove
Adresa naručioca:	Stevana Nemanje br. 2, 36300 Novi Pazar
Internet stranica naručioca:	www.novipazar.rs
Vrsta naručioca:	Organ državne uprave
Vrsta postupka nabavke:	Nabavka na koju se Zakon ne primenjuje
Vrsta predmeta:	Usluge

Usluge: Nabavka usluge – Inovativno softversko rešenje “Prijavi problem” za unapređenje komunikacije sa građanima.

Kriterijum, elementi kriterijuma za dodelu ugovora:

Najniža ponuđena cena

Način podnošenja ponude i rok za podnošenje ponude:

Ponuda se podnosi u zatvorenoj koverti sa naznakom – Inovativno softversko rešenje “Prijavi problem” za unapređenje komunikacije sa građanima”, “Ne otvarati” na adresu: Gradska uprava za izvorne i poverene poslove, Ul. Stevana Nemanje broj: 2, 36300 Novi Pazar. Na drugoj strani koverta, ponuđač upisuje svoje podatke i broj telefona.

Otvaranje ponuda će biti obavljeno 26.07.2024. god. u 12:15 u prostorijama Gradske uprave za izvorne i poverene poslove, Ul. Stevana Nemanje broj: 2, 36300 Novi Pazar.

Mesto, vreme i način otvaranja ponuda:

Nakon otvaranja ponuda, zapisnik o otvaranju ponuda se može dostaviti privrednim subjektima na njihov zahtev pisanim putem (uključujući i e-mail).

Uslovi pod kojima predstavnici ponuđača mogu učestvovati u postupku otvaranja ponuda.

Otvaranje ponude je javno za sva zainteresovana lica.

Kontakt:

Odsek za javne nabavke

tel: 020/51-51-223

E-mail: javnenabavke@novipazar.org.rs

SPECIFIKACIJA SISTEMA “PRIJAVI PROBLEM”

Red. br.	Naziv i karakteristike proizvoda	Jedinica mere	Količina	Jedinična cena bez PDV-a	Jedinična cena sa PDV-om	Ukupna cena bez PDV-a	Ukupna cena sa PDV-om
1.	Nabavka usluge – Inovativno softversko rešenje “Prijavi problem” za unapređenje komunikacije sa građanima	Licenca (12 meseci)	1				
Ukupno:							

OPIS PROIZVODA

Sistem „Prijavi problem“ (sistem za rad kontakt centra) je zamišljen iz potrebe stvaranja kanala za dvosmernu komunikaciju sa građanima, u cilju sticanja poverenja građana kroz direktno rešavanja problema iz delokruga nadležnosti JLS.

Sistem treba da omogući građanima da na brz i efikasan način prijave problem i pruži interaktivne povratne informacije o statusu prijave.

Sistem „Prijavi problem“ treba da omogući slanje i prijem različitih informacija kroz različite i nezavisne kanale komunikacije (elektronska pošta (e-mail), telefon, SMS poruka, internet, smart phone aplikacija).

Aplikativno softversko rešenje „Prijavi problem“ treba da ima sledeće funkcionalnosti:

1. Korisničko okruženje

- Mogućnost prijave problema upotrebom internet pretraživača, „Android“, „IOS“ i „Huawei“ sistema i da ima mogućnost preuzimanja sa „Google“, „Apple“ i „Huawei“ digitalnih servisa/prodavnica za distribuciju;
- Jednostavna prijava problema od strane građana;
- Mogućnost građana da ima uvid u istoriju prijavljenih problema;
- Mogućnost građana da ima uvid u trenutni status svake prijave;
- Omogućavanje komunikacije sa nadležnim službama.

2. Administratorsko okruženje treba da obezbedi mogućnosti:

- Praćenja prijavljenih problema u realnom vremenu;
- Dodeljivanja prijave problema odgovarajućoj službi;
- Geopozicioniranja svih problema na mapi po statusima i kategorijama problema i vizuelizaciju problema na mapi grada;
- Praćenja statusa svakog problema i istoriju promene;
- Kreiranja izveštaje po različitim kategorijama i statusima;
- Olakšane komunikacije sa građanima;
- Jednostavno praćenje komunikacije sa građanima;
- Poboljšana komunikacija između nadležnih službi;
- Pouzdanost u praćenju tiketa;

- Jednostavno i intuitivno anketiranje građana;
- Mogućnost slanja masovnih poruka građanima/korisnicima.

3. Aplikativni softver treba da obuhvati sledeće kategorije:

- **Klijenti** - svi spoljni korisnici koji se preko različitih komunikacionih kanala prijavljuju na kontakt centar radi prijave problema ili informisanja. Komunikacija sa kontakt centrom upotrebom internet pretraživača, „Android“, „IOS“ i „Huawei“ aplikacija. Broj klijenata je neograničen.
- **Administratori kontakt centra** – specijalizovani korisnici obučeni za rad sa kontakt centra čiji je zadatak da prihvate upite ili prijave, kreiraju predmete i prosleđuju prijave na rešavanje stručnim službama. Broj administratora će biti definisan potrebama centra.
- **Korisnici nadležnih službi** - definisani korisnici kontakt centra koji dobijaju direktno informacije od administratora kontakt centra za dalje rešavanje predmeta, kao i oni koji dostavljaju potrebne informacije ka kontakt centru. Korisnici nadležnih službi kontakt centra mogu da pristupaju dodeljenim predmetima u kontakt centru ali ne ostvaruju direktne kontakte sa klijentima preko kontakt centar. Broj korisnika nadležnih službi kontakt centar je neograničen.

Zahtevi u pogledu mesta i roka isporuke predmetnih usluga:

Aplikativno softversko rešenje „Prijavi problem“ se instalira na infrastrukturi dobavljača. Softver treba da se sastoji iz serverske instalacije koja se nalazi na infrastrukturi dobavljača kojoj se pristupa preko web pretraživača i Mobilne aplikacije.

Mesto isporuke predmetnih usluga je mesto Naručioca: Gradska uprava grada Novog Pazara, Stevana Nemanje br.2, 36300 Novi Pazar.

Rok isporuke je maksimalno 30 dana od dana potpisivanja ugovora.

Zahtevi u pogledu količina usluga, tehničke podrške i održavanja:

U cenu uračunati troškove najma licence, instalacije održavanja i nadogradnje sistema „Prijavi problem“ za period od 12 meseci od dana zaključenja ugovora.

Najam licenci i mesečnog održavanja za aplikativni softver mora da obuhvati: pravo pristupa aplikativnom softveru, pravo na nadogradnju novih verzija softvera, na ispravku uočenih grešaka u Softveru (greške u smislu neispravnog rada postojećih opcija Softvera, a ne u smislu nepostojanja specifičnih opcija potrebnih Korisniku), usklađivanje Softvera sa zakonskim promenama i korišćenje tehničke podrške dobavljača da odgovor na zahtev Korisnika u roku od 24 časa od trenutka prijema tiketa u okviru svog radnog vremena od 8 – 16 časova svakog radnog dana.

Tehnička podrška mora da obuhvati sledeće:

- rešavanje tehničkih problema prilikom instalacije i upotrebe Softvera;
- podršku radi tačnog i lakšeg korišćenja u vidu saveta i trikova;
- mogućnost prijave eventualne greške u Softveru i ispravku istih od strane isporučioaca.

Napomena:

Aplikativni softver treba da bude usaglašen sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Ponuđač u sastavu ponude treba da dostavi **izjavu o vlasništvu nad softverom ili dokument kojim dokazuje pravo na distribuciju, instalaciju i održavanje predmetnog softvera.**

Dobavljač pod materijalnom i moralnom odgovornošću prihvata obavezu da realizuje predmetnu javnu nabavku u skladu sa navedenom Specifikacijom.

U cenu najma aplikativnog softvera se ne uključuju troškovi telekomunikacionih servisa

OBRAZAC STRUKTURE PONUĐENE CENE

Red. br.	Naziv i karakteristike proizvoda	Jedinica mere	Količina	Jedinična cena bez PDV-a	Jedinična cena sa PDV-om	Ukupna cena bez PDV-a	Ukupna cena sa PDV-om
2.	Nabavka usluge – Inovativno softversko rešenje “Prijavi problem” za unapređenje komunikacije sa građanima	Licenca (12 meseci)	1				
Ukupno:							

Mesto:

M.P.

Potpis odgovornog lica

Datum:

OBRAZAC PONUDE

Ponuda br. _____ od _____.____.____. godine, za nabavku usluga - **Inovativno softversko rešenje "Prijavi problem" za unapređenje komunikacije sa građanima.**

Naziv ponuđača:

Adresa ponuđača:

Odgovorno lice (potpisnik ugovora):

Matični broj ponuđača:

Poreski identifikacioni broj ponuđača (PIB):

Ime osobe za kontakt:

Elektronska adresa ponuđača (e-mail):

Telefon:

Telefaks:

Broj računa ponuđača i naziv banke:

Osoba za kontakt:

2) Ponudu dajem:

zaokružiti i podatke upisati za a), b) ili v)

a) samostalno

b) sa podizvođačem:

1. _____

2. _____

3. _____

[navesti naziv i sedište svih podizvođača]

v) kao zajedničku ponudu:

1. _____

2. _____

3. _____

[navesti naziv i sedište svih učesnika u zajedničkoj ponudi]

3) Cena:

R. br.	Kratak opis	Iznos (bez poreza)	Iznos (sa porezom)
1.	Inovativno softversko rešenje "Prijavi problem" za unapređenje komunikacije sa građanima.		

4) Način plaćanja

U roku od 45 dana od dana ispostavljanja fakture, bez prava na avans.

5) Rok pružanja usluga _____ (30 max.dana).

6) Rok važenja ponude iznosi _____ dana od dana otvaranja ponuda.
(ne kraći od 30 dana od dana otvaranja ponuda).

Mesto:

M.P.

Potpis odgovornog lica

Datum:

MODEL UGOVORA

Ugovor zaključuju:

1. **Građ Novi Pazar - Gradska uprava za izvorne i poverene poslove grada Novog Pazara**, Ul. Stevana Nemanje broj 2, 36300 Novi Pazar, PIB: 104004496, MB: 07192061, tekući račun broj 840-3640-72, koga zastupa načelnik Džemil Divanefendić (u daljem tekstu: Naručilac), sa jedne strane i

2. _____, ul. _____ br., matični br. _____; PIB _____; tekući račun br. _____, koga zastupa _____ (u daljem tekstu ugovora: Izvršilac usluge).

Član 1.

Predmet ovog ugovora je nabavka usluga: **Inovativno softversko rešenje "Prijavi problem" za unapređenje komunikacije sa građanima**, broj: 404-93 /24, NU: 1/24.

Ugovor o nabavci usluga iz stava 1. ovog člana zaključuje se nakon sprovedenog postupka javne nabavke usluga, koji je sproveden od strane naručioca na osnovu člana 27. stav 1. tačka 1) ZJN i Pravilnika o bližem uređenju planiranja i sprovođenja postupaka nabavki i praćenja izvršenja ugovora o nabavkama, a u kojem je ponuda Izvršioca usluge ocenjena kao najpovoljnija.

Član 2.

Vrednost usluga koji su predmet ovog Ugovora iznosi: _____ dinara bez PDV-a, odnosno _____ dinara sa PDV-om, a dobijena je na osnovu jediničnih cena iz usvojene ponude Izvršioca broj _____ od _____ godine.

Realizacija ugovorene vrednosti će se u 2024. godini vršiti do iznosa raspoloživih sredstava u Finansijskom planu prihoda i primanja i rashoda i izdataka Gradske uprave za izvorne i poverene poslove, a u 2025. godini u okviru planiranih i obezbeđenih sredstava za ove namene.

Za izvršene usluge iz člana 1. ovog govora Naručilac će vršiti plaćanje u roku od 45 dana od dana ispostavljanja fakture.

Član 3.

Izvršilac usluga je u obavezi da izvrši uslugu **Inovativno softversko rešenje "Prijavi problem" za unapređenje komunikacije sa građanima** u skladu sa svojom ponudom broj -----od ----.----- godinu konkursnom dokumentacijom, važećim propisima, standardima, tehničkom regulativom, specifikacijama, odredbama ovog ugovora i nalogu odgovornog lica.

Član 4.

Izvršilac usluga će otpočeti sa izvršavanjem usluga iz člana 1. ovog ugovora nakon zaključenja ovog ugovora i naloga odgovornog lica, i iste će okončati u roku od ___ (max 30 dana) od dana davanja naloga.

Svako odlaganje izvršenja ugovorene obaveze od strane Izvršioca usluga, koju u pismenoj formi ne odobri Naručilac, smatraće se neopravdanim kašnjenjem.

U slučaju neopravdanog kašnjenja Izvršioca usluga sa izvršenjem ugovorene obaveze, isti je u obavezi da Naručiocu izvrši povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ovog ugovora za konkretne usluge, kao i da isplati ugovornu kaznu od 0.5% od ugovorene vrednosti usluga za svaki dan kašnjenja.

U slučaju neopravdanog kašnjenja Izvršioca usluga sa izvršenjem ugovorene obaveze, Naručilac ima pravo da raskine ovaj ugovor.

Danom raskida ugovora Naručilac stiče pravo da angažuje drugog izvršioca za izvršenje usluga koji su predmet ovog ugovora.

Član 5.

Garantni rok za program je 12 meseci od dana završetka posla, a podrazumeva besplatno održavanje programa, kao i prilagođavanje eventualnim zakonskim promenama

Član 6.

Ugovorne strane mogu biti oslobođene odgovornosti u određenim slučajevima koji mogu nastupiti nezavisno od volje stranaka.

Nastale okolnosti, nezavisne od volje stranaka, koje ni pažljiva stranka ne bi mogla izbeći, niti mogla otkloniti njihove posledice, smatraće se kao slučajevi više sile, koji oslobađaju od odgovornosti, ako su takave okolnosti nastale nakon zaključenja ovog ugovora. Pod pojmom viša sila smatraju se spoljni i vanredni događaji, koji nisu postojali pre potpisivanja ovog ugovora, koji su nastali mimo volje i moći ugovornih strana, čije nastupanje i dejstvo ugovorne strane nisu mogle sprečiti merama i sredstvima koja se obično koriste u takvim situacijama.

Ugovorna strana, pogođena višom silom, je u obavezi da odmah a najdalje u roku od 48 časova, od nastanka nepredviđenih i vanrednih okolnosti, telegramom, telefaksom ili telefonom obavesti drugu stranu o nastanku, vrsti i eventualnom trajanju "više sile", odnosno drugih okolnosti, koje sprečavaju izvršenje ugovorenih obaveza.

Član 7.

Ovaj ugovor može se raskinuti obostranom saglasnošću ugovornih strana ili jednostrano u sledećim slučajevima:

- ako jedna od ugovornih strana ne ispuni svoje ugovorene obaveze
- ako, usled okolnosti koje su van kontrole ugovornih strana, nisu u mogućnosti da nastave ili dovrše ugovorene aktivnosti.
- raskid ugovora se daje u pismenoj formi uz detaljno navođenje razloga za raskid.

Sve eventualne sporove ugovorne strane će rešavati sporazumno. Ukoliko do sporazuma ne dođe, ugovara se nadležnost suda prema sedištu naručioca.

Član 8.

Ugovor je sačinjen u 6 (šest) istovetnih primeraka od kojih 4 (četiri) zadržava Naručilac, a 2 (dva) zadržava Izvršilac usluge.

IZVRŠILAC USLUGE,

NARUČILAC,
Gradska uprava za izvorne i poverene poslove
Načelnik
Džemil Divanefendić

M.P.

M.P