



## КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА У ПРЕГОВАРАЧКОМ ПОСТУПКУ БЕЗ ОБЈАВЉИВАЊА ПОЗИВА ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДА, на основу члана 36 став 1 тачка 2 Закона о јавним набавкама (Сл. Гласник 124/12, 14/15, 68/15)

ЈН бр. 36/2018

---

Предмет јавне набавке: Одржавање софтвера за контакт центар

(Објављено на Порталу јавних набавки [www.ujn.gov.rs](http://www.ujn.gov.rs) и интернет страници РФ ПИО [www.pio.rs](http://www.pio.rs) дана 27.08.2018. године)



На основу чл. 36 и 61 Закона о јавним набавкама („Сл. Гласник РС“ бр. 124/2012, 14/15, 68/15 у даљем тексту: Закон), чл. 2 Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. Гласник РС“ бр. 86/15) Одлуке о покретању поступка јавне набавке број, 404.1-979/18-2 од 19.07.2018. год. и Решења о образовању комисије за јавне набавке бр 404.1-979/18-1 од 19.07.2018. год, припремљена је:

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА**  
**ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА У ПРЕГОВАРАЧКОМ ПОСТУПКУ БЕЗ ОБЈАВЉИВАЊА ПОЗИВА ЗА**  
**ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДА, члан 36 став 1 тачка 2 закона (Сл. Гласник 124/12, 14/15, 68/15)**  
**Одржавање софтвера за контакт центар**  
**ЈН 36/2018**

**Конкурсна документација садржи:**

Поглавље	Назив поглавља	број стр. у конк. док
I	Општи подаци о јавној набавци и предмету набавке .....	3
II	Технички елементи понуде (карактеристике).....	4
III	Обавезни услови за учешће у поступку јн члана 75 закона и упутство како се доказује испуњеност тих услова .....	5-6
III 1	Образац изјаве понуђача.....	7
III 2	Образац изјаве подизвођача.....	8
IV	Упутство понуђачима како да сачине понуду.....	9-14
V	Образац понуде .....	15-17
VI	Модел Уговора .....	18-21
VII	Образац трошкова припреме понуде.....	22
VIII	Образац изјаве о независној понуди.....	23
IX	Менично писмо овлашћење .....	24
X	Споразум о поступању са поверљивим информацијама, документима и подацима.....	25-26
XI	Образац изјаве о одговорности .....	27-28

Конкурсна документација садржи укупно 28 страна

**КОМИСИЈА ЗА ЈАВНЕ НАБАВКЕ**

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



## I ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

**Назив, адреса и интернет страница наручиоца:** Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Др Александра Костића 9, Београд, [www.pio.rs](http://www.pio.rs)

**Врста поступка:** Преговарачки поступак без објављивања позива за подношење понуда на основу члана 36 став 1 тачка 2 Закона.

Наручилац може спроводити преговарачки поступак без објављивања позива за подношење понуда ако због техничких, односно уметничких разлога предмета јавне набавке или из разлога повезаних са заштитом искључивих права, набавку може извршити само одређени понуђач.

Управа за јавне набавке је дала позитивно мишљење за спровођење преговарачког поступка без објављивања позива за подношење понуда бр. 404-02-2508/18 од 13.07.2018. године.

**Предмет јавне набавке:** услуга

**Поступак се спроводи ради закључења Уговора о предметној јавној набавци.**

**Контакт:** Понуђач може у писаном облику тражити 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, с тим да се комуникација у поступку јавне набавке врши путем поште или факса. Писани захтеви за појашњењем у вези са позивом и конкурсном документацијом могу се слати најкасније пет дана пре истека рока за достављање понуда писаним путем и то: поштом на адресу РФ ПИО, Улица др Александра Костића бр. 9, Београд; Одељење за јавне набавке на факс бр. 011/206-12-29, или на мејл адресу [javnenabavke@pio.rs](mailto:javnenabavke@pio.rs), током радног времена Наручиоца (понедељак- петак од 7:30-15:30ч). Захтеви који путем маила или факса стигну након истека радног времена Наручиоца сматраће се да су стигли првог следећег радног дана Наручиоца. На захтеву обавезно назначити: „ За комисију за јавне набавке“ и назив предметне набавке. У складу са чл. 20 ст. 6 Закона о јавним набавкама, обавезна је потврда пријема мејл-а и/или факса од стране Наручиоца као доказ да је извршено достављање. Наручилац је дужан да у року од три дана од дана пријема захтева, одговор објави на порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

## ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

**Опис предметне набавке:** Одржавање софтвера за контакт центар

**Назив и ознака из општег речника набавке:** 48700000– подршка програмских пакета



## II ТЕХНИЧКИ ЕЛЕМЕНТИ ПОНУДЕ

Одржавање eComm универзални комуникациони система- Контакт центар  
Услуга одржавања „Одржавање eComm универзалног комуникационог система- Контакт центар“ обухвата следеће радње:

1. **Дневно одржавање** које ће се извршавати по потреби
  - Преглед логова апликативног сервера
  - Провера исправности апликативних сервиса
  - Провера системских логова
  - Провера MySQL cluster сервиса
  - Одржавање база података
  - Резервна копија (backup) MySQL база на cluster-ski HDD
  - Резервна копија (backup) master-master оба сервера
  - Провера исправности хардвера
  - Провера стања процесорских јединица (искоришћеност, оптерећење)
  - Провера функционалности HDD-а (количина слободног места, оптерећење уписом и читањем података)
  - Провера искоришћености меморије
  - Тестирање функционалности телефонских веза Контакт центра и успостављање безбедне телефонске комуникације
2. **Недељно одржавање**- радње које ће се извршавати једном недељно, током трајања Уговора:
  - Бекаповање свих виталних серверских апликација на хард диск
  - Провера исправности апликативних сервиса
  - Креирање резервне копије стања система на свим серверима
  - Креирање резервне копије MySQL baza на cluster-ski HDD
  - Провера исправности хардвера
  - Провера RAID конфигурације
  - Провера исправности хард дискова
  - Провера мрежног кластера
  - Провера стања процесорских јединица
  - Провера искоришћености меморије
3. **Месечно одржавање**- радње које ће се извршавати једном месечно, током трајања Уговора:
  - Оптимизација индекса и база на основу месечне анализе
  - Update оперативног система, уколико инсталирана верзија оперативног система пре актуелног update-а угрожава правилан рад целокупног система и његову сигурност.
  - Update JAVA платформе, уколико инсталирана верзија JAVA платформе пре актуелног update-а угрожава правилан рад целокупног система и његову сигурност.
4. **Месечно одржавање**- радње које ће се извршавати једном месечно по захтеву Наручиоца-ажурирање говорног апарата

По позиву Наручиоца који може бити упућен факсом или мејлом, од стране Наручиоца, Понуђач је дужан да се одазове на први позив Наручиоца, а најкасније у року од 5 сати, у периоду 00-24 часа, 7 дана у недељи, 365 дана у години.

Уколико дође до проблема у функционисању система чије отклањање зависи искључиво од Понуђача и ако су се стекли сви услови да се проблем реши, Понуђач је дужан да све недостатке уклони у року од једног радног дана од дана пријаве.



**III**  
**ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈН ЧЛАНА 75 ЗАКОНА И**  
**УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА**

Понуђач, да би учествовао у поступку јавне набавке **Одржавање софтвера за контакт центар**, ЈН бр. 36/2018, мора доказати да испуњава обавезне услове прописане чланом 75 став 1 (тачка 1-4) и став 2 Закона, наведене овом конкурсном документацијом:

- 1.** да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (*чл. 75 ст. 1 тач. 1) Закона*); доказује се потписаном и овереном изјавом из Поглавља III.1
- 2.** да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (*чл. 75 ст. 1 тач. 2 Закона*), доказује се потписаном и овереном изјавом из Поглавља III.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*), доказује се потписаном и овереном изјавом из Поглавља III.1.
- 4.** 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 ст. 2 Закона*), доказује се потписаном и овереном изјавом из Поглавља III.1.



## УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА

**Понуђач** је дужан да достави следеће доказе којима доказује испуњеност обавезних услова из члана 75 став 1 (тачка 1-4) и 2 Закона.

- Изјаву, дату под пуном материјалном и кривичном одговорношћу о испуњености услова из члана 75 Закона за тачке 1, 2, 3, и 4, утврђених конкурсном документацијом, попуњену, потписану од стране овлашћеног лица понуђача и оверену печатом (Поглавље III 1).

### **Услови које мора да испуни понуђач ако извршење набавке делимично поверава подизвођачу:**

Уколико понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу дужан је да за подизвођача достави Изјаву подизвођача, дату под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, о испуњености услова утврђених конкурсном документацијом, попуњену, потписану од стране овлашћеног лица подизвођача и оверену печатом (Поглавље III 2).

Понуђач је дужан да у понуди наведе да ли ће извршење јавне набавке делимично поверити подизвођачу.

Ако понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу дужан је да наведе проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу, а који не може бити већи од 50% као и део предмета набавке који ће извршити преко подизвођача.

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

Понуђач је дужан да за подизвођача достави доказе о испуњености обавезних услова из члана 75 став 1. тачка 1-4 и став 2 Закона ако су тражени конкурсном документацијом.

### **Понуду може поднети група понуђача.**

### **Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача:**

Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из чл. 75 став 1 тачка 1-4 и став 2 Закона. Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:

- 1) 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 за извршење уговора.

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.

У складу са чл. 78. Закона Понуђачи који се налазе у Регистру понуђача при Агенцији за привредне регистре, нису у обавези да доказују испуњеност обавезних услова из чл. 75 ст. 1. тач. 1-4 и став 2. Закона. Наручилац може, пре доношења одлуке о додели Уговора, писаним путем затражити од понуђача, чија је понуда на основу извештаја комисије за јавну набавку оцењена као најповољнија, да у року од 5 (пет) дана од дана позива Наручиоца достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа. Уколико понуђач у остављеном примереном року који не може бити краћи од 5 (пет) дана не достави на увид оригинал или оверену копију тражених доказа, Наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву. Понуђач је дужан да без одлагања писаним путем 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.



**III - 1**  
**ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ ПОНУЂАЧА**

У вези са позивом за подношење понуда за јавну набавку услуга, **Одржавање софтвера за контакт центар**, ЈН бр. 36/2018 у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда (на основу чл. 36 став 1 тачка 2 Закона)

**ИЗЈАВЉУЈЕМ**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу

Да понуђач \_\_\_\_\_  
(назив)

испуњава обавезне услове прописане чланом 75 став 1 (тачка 1-4) и став 2 Закона и то:

1. да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;
2. да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;
3. да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији;
4. да је поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да немају забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

**Овлашћено лице понуђача:**

**М.П.**

\_\_\_\_\_

**Напомена:** Уколико понуду подноси група понуђача потребно је да образац Изјаве понуђача, копира у довољном броју примерака, попуни и овери печатом сваки понуђач из групе понуђача.



**III - 2**  
**ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ ПОДИЗВОЂАЧА**

У вези са позивом за подношење понуда за јавну набавку услуга: **Одржавање софтвера за контакт центар**, ЈН бр. 36/2018, у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда (на основу чл. 36 став 1 тачка 2 Закона)

**ИЗЈАВЉУЈЕМ**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу

Да подизвођач \_\_\_\_\_  
(назив)

испуњава обавезне услове прописане чланом 75. став 1. (тачка 1-4) и став 2. Закона и то:

1. да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;
2. да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;
3. измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији;
4. да је поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да немају забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

**Овлашћено лице подизвођача:**

**М.П.**

**Напомена:** Изјаву доставља само онај понуђач који подноси понуду са подизвођачем. Уколико понуђач подноси понуду са једним или више подизвођача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког подизвођача и оверена печатом.





## IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

**1.** Понуда мора бити у писаном облику, на српском језику, оригинал, на преузетим обрасцима из конкурсне документације, јасна и недвосмислена. Понуђач гарантује да је понуда коју подноси дата на основу конкурсне документације коју је преузео са Портала јавних набавки, односно интернет стране Наручиоца са оним садржајем који је на наведеним интернет странама објављен, непромењеног садржаја. **Уколико је документ на страном језику, мора бити преведен на српски језик и оверен од стране овлашћеног судског тумача.**

У случају да понуђач приликом попуњавања понуде треба да исправи неки свој погрешно уписани податак, потребно је да исправку овери печатом

**2.** Понуђач подноси понуду, непосредно или путем поште, у затвореној коверти или кутији, овереној печатом, на адресу Наручиоца: Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Др Александра Костића 9, Београд, канцеларија бр. 45 (у даљем тексту: адреса Наручиоца), до рока назначеног у позиву за подношење понуда који је упућен Понуђачу, односно до **31.08.2018. године, најкасније до 11:00 часова**, са назнаком: **„ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА У ПРЕГОВАРАЧКОМ ПОСТУПКУ БЕЗ ОБЈАВЉИВАЊА ПОЗИВА ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПОНУДА ЗА УСЛУГУ ОДРЖАВАЊЕ СОФТВЕРА ЗА КОНТАКТ ЦЕНТАР ЈН бр. 36/2018 – НЕ ОТВАРАТИ.** На полеђини коверте односно кутије, мора бити назначен назив и адреса понуђача, телефон, факс, e-mail адреса и контакт особа. Понуда мора бити затворена на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара.

Благовременим се сматрају понуде које су, примљене од стране Наручиоца у року одређеном у позиву за подношење понуда.

Неблаговременом понудом ће се сматрати понуда понуђача која није пристигла у писарницу наручиоца и није оверена заводним печатом наручиоца, у року за подношење понуда, закључно са даном **31.08.2018.** године до 11:00 часова по локалном времену.

Комисија за јавну набавку наручиоца, по окончању поступка отварања понуда, вратиће понуђачу неблаговремено поднету понуду, неотворену, саознаком да је поднета неблаговремено.

**Отварање понуда и поступак преговарања** обавиће се јавно **31.08.2018. године у 11:30 часова** у просторијама Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање у Улици др Александра Костића број 9 у Београду, у великој сали на трећем спрату, канцеларија бр.301.

Отварању понуда могу присуствовати сва заинтересована лица, а активно у поступку отварања понуда и преговарању могу учествовати само овлашћени представници понуђача.

Представници понуђача који присуствују отварању понуда и преговарању, обавезни су да поднесу пуномоћја за учешће у поступку отварања понуда.

**Рокови у поступку** јавне набавке рачунаће се према датуму упућивања позива понуђачу за подношење понуда. Рачунање рока се врши тако што се као први дан рока узима први наредни дан од дана упућивања позива понуђачу.

**Образац понуде** понуђач мора попунити тако да садржи: опште податке о понуђачу, опште податке о подизвођачу (уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем), податке о томе да ли се понуда подноси самостално или као заједничка понуда или као понуда са подизвођачем, као и све друге захтеване податке, које је Наручилац навео у Обрасцу понуде.

Уколико понуду подноси група понуђача, понуђач је обавезан да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о понуђачу, коју је неопходно да попуни за сваког члана групе појединачно. Уколико понуђач подноси понуду са већим бројем подизвођача потребно је да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о подизвођачу, коју је неопходно да попуни за сваког подизвођача појединачно.

**3.** Подношење понуде са варијантама је забрањено.

**4.** У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни и опозове своју понуду (у смислу члана 87. став 6. Закона, и то писаним путем на начин у облику на који подноси понуду, саознаком да ли је измена, допуна или опозив понуде на адресу Наручиоца: Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Др Александра Костића бр. 9, Београд, канцеларија бр. 45, саознаком:

**„Измена понуде за јавну набавку услуге: “Одржавање софтвера за контакт центар”, број ЈН 36/2018- НЕ ОТВАРАТИ” или**

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



**„Допуна понуде за јавну набавку услуге: “Одржавање софтвера за контакт центар” број ЈН 36/2018- НЕ ОТВАРАТИ” или**

**„Опозив понуде за јавну набавку услуге: “Одржавање софтвера за контакт центар”, број ЈН 36/2018- НЕ ОТВАРАТИ” или**

**„Измена и допуна понуде за јавну набавку услуге: “Одржавање софтвера за контакт центар” број ЈН 36/2018- НЕ ОТВАРАТИ”.**

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

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

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

**6.** Понуђач је дужан да у својој понуди наведе да ли ће извршење јавне набавке делимично поверити 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 поверити подизвођачу, дужан је да наведе назив подизвођача, а уколико Уговор између Наручиоца и понуђача буде закључен, тај подизвођач ће бити наведен у уговору.

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

Изабрани најповољнији понуђач не може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, у супротном Наручилац ће реализовати средство финансијског обезбеђења за добро извршење уговорених обавеза и раскинути уговор, осим ако би раскидом Уговора Наручилац претрпео знатну штету.

Изабрани најповољнији понуђач може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, ако је на страни подизвођача након подношења понуде настала трајнија неспособност плаћања, ако то лице испуњава све услове одређене за подизвођача Законом и овом конкурсном документацијом и уколико добије претходну сагласност Наручиоца.

**7.** Група понуђача, коју чине два или више понуђача, може поднети једну понуду у циљу закључења једног уговора. Овлашћени представник сваког члана групе понуђача мора потписати и печатом оверити Изјаву о независној понуди – поглавље VIII и док остала документа може потписати и оверити печатом и само један члан групе понуђача.

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

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. Начин и услови плаћања:** Наручилац се обавезује да уговорену цену плаћа Добављачу месечно за претходни месечни период, а у року до 15 дана од дана пријема правилно испостављене фактуре и оверених радних налога које ће потписати представник Добављача и овлашћено лице Наручиоца, као и извештај овлашћеног лица Наручиоца да је услуга извршена.

**9. Валута и цена:** Цена мора бити исказана у динарима без ПДВ.

Цена је фиксна и не може се мењати у периоду важности уговора.

Ако је у понуди исказана неуобичајено ниска цена, наручилац ће поступити у складу са чланом 92 Закона.

**10. Средства финансијског обезбеђења:** Понуђач је обавезан да, приликом закључења уговора, достави као облик финансијског обезбеђења за испуњење уговорених обавеза и то:

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



1) Две бланко менице, потписане и оверене службеним печатом од стране овлашћених лица Добављач, као обезбеђење за добро извршење уговорених обавеза у периоду 60 дана дуже од трајања Уговора са меничним писмом - овлашћењем да су издата менице неопозиве, безусловне и на први позив наплативе и да се могу попунити са клаузулом „без протеста“ у укупном износу од 10% уговорене вредности без ПДВ и наплатити у складу са меничним писмом-овлашћењем под условом да Добављач не извршава своје уговорене обавезе.

2) копију картона депонованих потписа оверену од стране банке, са датумом овере (датум овере треба да буде након датума отварања понуда)

3) Потврду да су менице евидентирани у регистру меница и овлашћења који води НБС;  
У случају промене лица овлашћених за заступање, менично овлашћење – писмо остаје на снази.

У случају реализације меница у току трајања Уговора, Добављач је у обавези да достави нову меницу, са меничним овлашћењем, у року од 5 дана од дана пријема писаног позива од стране Наручиоца.

**11.** Добављач је дужан да у складу са одредбом члана 77. Закона, без одлагања писаним путем обавести Наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи током важења Уговора и да је документује на прописани начин.

**12. Заштита поверљивости података:** Наручилац је дужан да чува као поверљиве податке о понуђачима садржане у понуди које је као такве, у складу са законом понуђач означио у понуди. Наручилац је дужан да одбије давање информација која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди, као и да чува као пословну тајну имена, заинтересованих лица, понуђача (подносиоца пријава), као и податке о поднетим понудама (пријавама) до отварања понуда (пријава). Неће се сматрати поверљивим докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријум и рангирање понуда.

Наручилац у конкурсној документацији може захтевати заштиту поверљивости података које понуђачима ставља на располагање, укључујући и њихове подизвођаче. Наручилац може условити преузимање конкурсне документације потписивањем изјаве или споразума о чувању поверљивих података уколико ти подаци представљају пословну тајну у смислу закона којим се уређује заштита пословне тајне и представљају тајне податке у смислу закона којим се уређује тајност података. Лице које је примило одређене податке као поверљиве дужно је да их чува и штити, без обзира на степен поверљивости.

Наручилац ће као поверљиве третирати оне документе у понуђеној документацији који у горњем десном углу великим словима имају исписано „**ПОВЕРЉИВО**“, а испод тога потпис лица које је потписало понуду. Ако се поверљивим сматра само одређени податак у документу, поверљив део мора бити подвучен црвено, а у истом реду уз десну ивицу мора бити исписано „**ПОВЕРЉИВО**“.

Наручилац не одговара за поверљивост података који нису означени на адекватан начин. Ако се као поверљиви означе подаци који не одговарају горе наведеним условима, наручилац ће позвати понуђача да уклони ознаку поверљивости, понуђач ће то учинити тако што ће његов заступник поверљивост изнад ознаке поверљивости написати „ОПОЗИВ“, уписати датум и време и потписати се.

Ако понуђач у року који одреди наручилац не опозове поверљивост документа, наручилац ће понуду у целини одбити.

**13.** Подаци о пореским обавезама могу се добити код Министарства финансија - Пореска управа (Централа), адреса: Ул. Саве Машковића бр. 3-5, Београд и интернет адреса: [www.poreskauprava.gov.rs](http://www.poreskauprava.gov.rs) док се подаци о ликвидности могу добити код Народне Банке Србије, Краља Петра бр. 12, Београд и на интернет адреси: [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

**14.** Заинтересовано лице може у писаном облику тражити 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 пет дана пре истека рока за подношење понуда. Наручилац је дужан да у року од три дана од дана пријема захтева, одговор објави на порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Писане захтеве за појашњењем у вези са позивом и конкурсном документацијом могу се слати најкасније пет дана пре истека рока за достављање понуда писаним путем и то: поштом на адресу: РФ ПИО, Др Александра Костића бр.9, Београд; Одељење за набавке, на факс бр. 011/206-12-29, или на мејл адресу [javnenaabavke@pio.rs](mailto:javnenaabavke@pio.rs), обавезно са назнаком за Комисију за јавне набавке и називом предметне

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



набавке током радног времена Наручиоца (понедељак- петак од 7.:30-15:30 ч). Захтеви који путем е-mail-а или факса стигну након истека радног времена Наручиоца сматраће се да су стигли првог следећег радног дана Наручиоца.

У складу са чл. 20 ст. 6. Закона, обавезна је потврда пријема маила и/или факса од стране Наручиоца као доказ да је извршено достављање.

**15.** Наручилац може после отварања понуда, да захтева од понуђача писаним путем, **додатна објашњења** која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, а може да врши и контролу (увид) код понуђача односно његовог подизвођача. Понуђач је дужан да наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ и код подизвођача ради утврђивања испуњености услова.

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 негодговарајућа или неприхватљива учинила одговарајућом, односно прихватљивом, осим ако другачије не произилази из природе поступка јавне набавке. Понуђач је дужан да без одлагања писаним путем 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 јав ној набавци и да је документује на прописани начин.

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

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.

Наручилац задржава право провере достављене документације.

Уколико Наручилац утврди да је понуђач доставио неистините податке, његова понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

**16. Критеријум за преговарање и оцењивање понуда:** У поступку избора понуде биће примењен критеријум **најниже понуђене цене.**

• **Елементи о којима ће се преговарати:**

1) Цена

**Преговарање ће се спровести на следећи начин:**

- након отварања писане понуде, непосредно преговарање у једном кругу између представника понуђача и Комисије наручиоца са вођењем записника о преговарању. Након отварања понуде, понуђач ће бити позван да се још једном изјасни на записник о цени предметне набавке. Када се понуђач изјасни да је дата понуда коначна, поступак преговарања је окончан.

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

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

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

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

**19.** Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа. Понуђач није дужан да доставља:

- Извод из регистра Агенције за привредне регистре који се може наћи на сајту Агенције за привредне регистре: [www.apr.gov.rs](http://www.apr.gov.rs)

- Потврду НБС о броју дана ликвидности: Подаци о ликвидности доступни су на интернет адреси Народне банке Србије: [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs) (ако се иста тражи као додатни услов у конкурсној документацији).

- Извештај о бонитету доступан је на интернет адреси Народне банке Србије: [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs) (ако се исти тражи као додатни услов у конкурсној документацији).

Понуђачи регистровани у Регистру понуђача Агенције за привредне регистре нису дужни да уз понуду достављају доказе којима потврђују обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке.

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



## 20. Подношење захтева за заштиту права

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, подносилац пријаве, кандидат, односно заинтересовано лице, који има интересовано за доделу уговора, односно оквирног споразума у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама овог закона.

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

Захтев за заштиту права којим се оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације сматраће се благовременим ако је примљен од стране наручиоца најкасније седам дана пре истека рока за подношење понуда, а у поступку јавне набавке мале вредности и квалификационом поступку ако је примљен од стране наручиоца три дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2. Закона указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.

Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека претходно наведених рокова, сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора, одлуке о закључењу оквирног споразума, одлуке о признавању квалификације и одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је десет дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки, а пет дана у поступку јавне набавке мале вредности и доношења одлуке о додели Уговора на основу оквирног споразума у складу са чланом 40а Закона.

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

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

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

Наручилац објављује обавештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници најкасније у року од два дана од дана пријема захтева за заштиту права, које садржи податке из Прилога ЗЉ.

Захтев за заштиту права садржи елементе предвиђене чланом 151 став 1 Закона.

Ако поднети захтев за заштиту права не садржи све обавезне елементе из члана 151 став 1 Закона, наручилац ће такав захтев одбацити закључком. Против овог закључка подносилац захтева може у року од три дана од дана пријема закључка поднети жалбу Републичкој комисији, док копију жалбе истовремено доставља наручиоцу.

Приликом подношења захтева за заштиту права понуђач је дужан да изврши уплату прописане таксе и као доказ, у смислу члана 151 став 1 тачка б) Закона достави један од следећих докумената:

1. Потврду која садржи следеће елементе: да буде издата од стране банке и да садржи печат банке, 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, износ таксе из члана 156 Закона чија се уплата врши, број рачуна: 840-30678845-06, шифру плаћања: 153 или 253, позив на број: подаци о броју или ознаци јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права (ЈН бр. 36/2018), сврха: такса за ЗЗП; назив наручиоца; број или ознака јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права, корисник: буџет Републике Србије, назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата таксе, потпис овлашћеног лица банке;

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

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



3. Потврду издату од стране Републике Србије, Министарства финансија, Управе за трезор, потписана и оверена печатом, која садржи све потребне елементе извршеној уплати таксе;

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

**Такса за захтев за заштиту права поднет у јединственом поступку јавне набавке :**

1) 60.000 динара у преговарачком поступку јавне набавке без објављивања позива за подношење понуда.

**21. Наручилац ће Одлуку о додели уговора,** донети у року од 25 (двадесетпет) дана од дана отварања понуда. О донетој одлуци сви понуђачи ће бити обавештени у складу са Законом.

Наручилац може да закључи Уговор о јавној набавци након доношења одлуке о додели Уговора и ако у року из члана 149. став б. Закона није поднет захтев за заштиту права или је захтев за заштиту права одбачен или одбијен.

Наручилац је дужан да Уговор о јавној набавци достави понуђачу којем је Уговор додељен у року од осам дана од дана протекла рока за подношење захтева за заштиту права.

Наручилац може и пре истека рока за подношење захтева за заштиту права закључити Уговор о јавној набавци у складу са чланом 112 став 2 Закона, у року од 10 (десет) дана од дана доношења одлуке о додели уговора.

**22.** Наручилац може да обустави поступак јавне набавке у складу са одредбама члана 109 Закона о јавним набавкама.


**23.** За све што није наведено у овој конкурсној документацији примењују се одредбе Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“ бр. 124/12, 14/15 и 68/15), Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“ бр. 86/15), као и остали подзаконски прописи којима су регулисане јавне набавке.



**V ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ  
са структуром цене**

**Предмет понуде:** Одржавање софтвера за контакт центар


**ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ:**

Назив понуђача (пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра):	 <p>РЕПУБЛИКА СРБИЈА Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање <b>Дирекција Београд,</b> Др Александра Костића бр.9, 11000 Београд ПИБ : 105 35 6542</p>
Адреса седишта:	
Порески број ПИБ:	
Матични број:	
Електронска адреса:	
Број рачуна:	
Назив банке:	
Шифра делатности:	
Лице одговорно за заступање:	
Особа за контакт:	
Телефон, факс:	
Датум :	

**НАПОМЕНА:** Уколико понуду подноси група понуђача, понуђач је у обавези да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о понуђачу, коју је неопходно да попуни за сваког члана групе појединачно.



**ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ**  
**(у случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем)**

Назив подизвођача (пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра):	 <p>РЕПУБЛИКА СРБИЈА Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање <b>Дирекција Београд</b>, Др Александра Костића бр.9, 11000 Београд ПИБ : 105 35 6542</p>
Адреса седишта:	
Порески број ПИБ:	
Матични број:	
Електронска адреса:	
Број рачуна:	
Назив банке:	
Шифра делатности:	
Лице одговорно за заступање:	
Особа за контакт:	
Телефон, факс:	
Датум :	

**НАПОМЕНА: Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, неопходно је да попуни наведене податке за подизвођача.**

**Уколико понуђач подноси понуду са више подизвођача у обавези је да копира ову страну Обрасца понуде са општим подацима о подизвођачу, коју је неопходно да попуни за сваког подизвођача појединачно.**





**Понуда бр. \_\_\_\_\_**  
**За јавну набавку услуге у преговарачком поступку без објављивања позива, ЈН бр. 36/2018,**  
**Одржавање софтвера за контакт центар**

Назив	Трошкови рада	Остали трошкови	Разлика у цени	Јединична цена из понуде без пдв	Јединична цена из понуде са пдв-ом	Количина	Укупна цена из понуде без пдв	Укупна цена из понуде са пдв
1	2	3	4	5=2+3+4	6=5+пдв	7	8=5x7	9=8+пдв
Услуга одржавања софтвера за контакт центар на месечном нивоу						12 месеци		

Упутство за попуњавање табеле из обрасца понуде са структуром цена:

- У колону 2 уписати трошкове услуге
- У колону 3 уписати вредност осталих трошкова које је понуђач имао у реализацији предметне набавке
- У колону 4 унети разлику у цени
- У колону 5 уписати јединичну цену услуге на месечном нивоу без ПДВ (збир вредности колона 2, 3 и 4)
- У колону 6 уписати јединичну цену услуге са ПДВ (вредност колоне 5 увећану за ПДВ)
- У колону 8 уписати укупну вредност понуде без ПДВ (производ вредности колона 5 и 7)
- У колону 9 уписати укупну вредност понуде са ПДВ (вредност колоне 8 увећану за ПДВ)

Услуга одржавања софтвера за контакт центар обухвата све трошкове као што су трошкови превоза, рада и други трошкови који настају при извршењу предметне набавке описане у техничким карактеристикама.

- По позиву Наручиоца који може бити упућен факсом или мејлом, од стране Наручиоца, Добављач је дужан да се одазове на први позив Наручиоца, а најкасније у року од 5 сати, у периоду 00-24 часа, 7 дана у недељи, 365 дана у години.

- Уколико дође до проблема у функционисању система чије отклањање зависи искључиво од Добављача и ако су се стекли сви услови да се проблем реши, Добављач је дужан да све недостатке уклони у року од једног радног дана од дана пријаве.

**Начин и услови плаћања:** Наручилац се обавезује да уговорену цену плаћа Добављачу месечно за претходни месец, у року до 15 дана од дана пријема правилно испостављене фактуре и оверених радних налога које ће потписати представник Добављача и овлашћено лице Наручиоца, као и извештај овлашћеног лица Наручиоца да је услуга извршена.

Понуђач је регистрован у Регистру понуђача Агенције за привредне регистре **ДА** **НЕ** (понуђач заокрживањем **ДА** потврђује да је регистрован у Регистру понуђача )

Рок важења понуде: \_\_\_\_\_ (минимум 60 дана од дана отварања понуда)

Понуђач подноси понуду:

а) самостално

б) заједничку понуду

в) са подизвођачем \_\_\_\_\_ (навести пословно име подизвођача)

процент укупне вредности набавке који је поверен подизвођачу: \_\_\_\_\_% (не може бити већи од 50% )

- део предмета набавке који ће понуђач извршити преко подизвођача

Понуђач је обавезан да заокружи начин на који подноси понуду.

**ПОНУДУ САЧИНИО:**

**М.П.**

**ДИРЕКТОР**

**НАПОМЕНА:** По потреби образац понуде прилагодити, копирати и оверити печатом, уз испоштовану форму обрасца

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



## VI МОДЕЛ УГОВОРА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊЕ СОФТВЕРА ЗА КОНТАКТ ЦЕНТАР

### Закључен између:

**1. Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање**, Београд, Улица др Александра Костића бр. 9, кога заступа директор Драгана Калиновић  
Матични број 17715780  
ПИБ број: 105356542  
Број рачуна: 840-1652-22 који се води код Управе за трезор  
(у даљем тексту: **Наручилац**) и

**2.** \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_, кога заступа  
директор \_\_\_\_\_  
Матични број: \_\_\_\_\_  
ПИБ број: \_\_\_\_\_  
Број рачуна: \_\_\_\_\_ који се води код \_\_\_\_\_  
(у даљем тексту: **Добављач**)

### Наступа у заједничкој понуди са:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Наступа са подизвођачима:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уговорне стране констатују да је Наручилац у складу са Законом о јавним набавкама („Службени гласник РС“ 124/12, 14/15, 68/15, у даљем тексту: Закон) спровео преговарачки поступак без објављивања позива за подношење понуда у складу са чланом 36 став 1 тачка 2 Закона, за услугу Одржавање софтвера за контакт центар ЈН 36/2018, а на основу Одлуке директора Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање бр. 404.1-979/18-2 од 19.07.2018. године.

### ПРЕДМЕТ УГОВОРА

#### Члан 1

Уговорне стране споразумеле су се да је предмет овог Уговора услуга Одржавање софтвера за контакт центар, а у складу са понудом бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године и техничким карактеристикама, који чине саставни део овог Уговора.

### ЦЕНА

#### Члан 2

Цена услуге одржавања софтвера за контакт центар на месечном нивоу износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ (словима: \_\_\_\_\_).

Укупна цена за услугу одржавање софтвера за контакт центар за период од 12 месеци износи \_\_\_\_\_ динара без ПДВ (словима: \_\_\_\_\_). На цене из овог члана обрачунава се и плаћа ПДВ у складу са важећим законским прописима.

Наручилац задржава право да повећа обим предмета набавке, с тим да се вредност Уговора може повећати максимално до 5% од укупне вредности из става 2 овог члана, уколико за то постоје оправдани разлози.

#### Члан 3

Цене из понуде су фиксне и не могу се мењати.

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



У цену одржавања су урачунати сви трошкови везани за спровођење услуге из члана 1 овог Уговора као што су трошкови превоза, рада и други трошкови који настају при извршењу предметне набавке.

## НАЧИН И РОК ПРУЖАЊА УСЛУГЕ

### Члан 4

Добављач се обавезује да у оквиру одржавања, а у току периода трајања Уговора пружа следеће услуге:

**Дневно одржавање** које ће се извршавати по потреби

- Преглед логова апликативног сервера
- Провера исправности апликативних сервиса
- Провера системских логова
- Провера MySQL cluster сервиса
- Одржавање база података
- Резервна копија (backup) MySQL база на cluster-ski HDD
- Резервна копија (backup) master-master оба сервера
- Провера исправности хардвера
- Провера стања процесорских јединица (искоришћеност, оптерећење)
- Провера функционалности HDD-а (количина слободног места, оптерећење уписом и читањем података)
- Провера искоришћености меморије
- Тестирање функционалности телефонских веза Контакт центра и успостављање безбедне телефонске комуникације

**Недељно одржавање**- радње које ће се извршавати једном недељно, током трајања Уговора:

- Бекаповане свих виталних серверских апликација на хард диск
- Провера исправности апликативних сервиса
- Креирање резервне копије стања система на свим серверима
- Креирање резервне копије MySQL база на cluster-ski HDD
- Провера исправности хардвера
- Провера RAID конфигурације
- Провера исправности хард дискова
- Провера мрежног кластера
- Провера стања процесорских јединица
- Провера искоришћености меморије

**Месечно одржавање**- радње које ће се извршавати једном месечно, током трајања Уговора:

- Оптимизација индекса и база на основу месечне анализе
- Update оперативног система, уколико инсталирана верзија оперативног система пре актуелног update-а угрожава правилан рад целокупног система и његову сигурност.
- Update JAVA платформе, уколико инсталирана верзија JAVA платформе пре актуелног update-а угрожава правилан рад целокупног система и његову сигурност.

**Месечно одржавање**- радње које ће се извршавати једном месечно по захтеву Наручиоца- ажурирање говорног апарата

### Члан 5

Добављач се обавезује да своје услуге изврши стручно и квалитетно у одређеном року, а у складу са опште признатим стандардима везаним за ову врсту послова.

По позиву Наручиоца који може бити упућен факсом или мејлом, од стране Наручиоца, Добављач је дужан да се одазове на први позив Наручиоца, а најкасније у року од 5 сати, у периоду 00-24 часа, 7 дана у недељи, 365 дана у години.

Уколико дође до проблема у функционисању система чије отклањање зависи искључиво од Добављача и ако су се стекли сви услови да се проблем реши, Добављач је дужан да све недостатке уклони у року од једног радног дана од дана пријаве.

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



### **Члан 6**

Наручилац ће одредити овлашћена лица које ће издавати радне налоге и вршити контролу квалитета и количине изведених услуга и то потврдити својим потписом на радном налогу и извештају. Интервенција је завршена када овлашћено лице Наручиоца услуга потпише и овери радни налог Добављачу.

## **НАЧИН ПЛАЋАЊА**

### **Члан 7**

Наручилац се обавезује да уговорену цену плаћа Добављачу месечно за претходни месец, а у року до 15 дана од дана пријема правилно испостављене фактуре и оверених радних налога које ће потписати представник Добављача и овлашћено лице Наручиоца, као и извештаја овлашћеног лица Наручиоца да је услуга извршена.

За обавезе које по овом Уговору доспевају у 2018. години, плаћање ће се вршити до нивоа средстава обезбеђених финансијским планом за 2018. годину, а за обавезе које доспевају за плаћање у 2019. години, Наручилац ће извршити плаћање по обезбеђивању средстава за предметну услугу усвајањем финансијског плана за 2019. годину. У случају да финансијска средства не буду обезбеђена за ове намене у 2019. години, Уговор престаје да важи због немогућности преузимања уговорених обавеза од стране Наручиоца.

## **УГОВОРНЕ КАЗНЕ И НАКНАДА ШТЕТЕ**

### **Члан 8**

Уколико Добављач не поступи у роковима из члана 5. овог Уговора, биће у обавези да плати уговорну казну у висини од 2.000,00 динара по сваком дану/сату закашњења. Укупна висина уговорне казне не може да пређе више од 10% уговорене вредности јавне набавке.

Наплату уговорне казне Наручилац ће извршити на тај начин што ће испоставити рачун Добављачу, по коме је Добављач у обавези да изврши плаћање у року од 15 дана од дана испостављања истог.

## **СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА**

### **Члан 9**

Добављач је обавезан да, приликом закључења Уговора, достави:

- 1) Две бланко менице, потписане и оверене службеним печатом од стране овлашћених лица Добављача, као обезбеђење за добро извршење уговорених обавеза у периоду 60 дана дуже од трајања Уговора са меничним писмом - овлашћењем да су издате менице неопозиве, безусловне и на први позив наплативе и да се могу попунити са клаузулом „без протеста“ у укупном износу од 10% уговорене вредности без ПДВ и наплатити у складу са меничним писмом-овлашћењем, под условом да Добављач не извршава своје уговорене обавезе;
- 2) копију картона депонованих потписа оверену од стране банке, са датумом овере након датума отварања понуда;
- 3) Потврду да је меница евидентирана у регистру меница и овлашћења који води НБС;

У случају промене лица овлашћених за заступање, менично овлашћење – писмо остаје на снази.

У случају реализације менице у току трајања Уговора, Добављач је у обавези да достави нову меницу са меничним овлашћењем, у року од 5 дана од дана пријема писаног позива од стране Наручиоца.

## **РОК ВАЖЕЊА УГОВОРА**

### **Члан 10**

Овај Уговор се закључује на период од годину дана од дана ступања на снагу.

## **РАСКИД УГОВОРА**

### **Члан 11**

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



Наручилац има право да без накнаде евентуалне штете која може настати за Додављача, откаже Уговор у свако доба са отказним роком од 15 дана од дана достављања писаног обавештења о отказу.

Наручилац има право да једнострано откаже Уговор у свако доба и без отказног рока, ако Додављач не извршава обавезе на уговорени начин и у уговореним роковима не отклони недостатке у извршењу уговорених обавеза и обавеза које проистичу из других прописа који регулишу област из које је предмет ЈН, о чему писаним путем обавештава Додављача.

## **ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 12**

Додављач је дужан да у складу са одредбом члана 77 Закона, без одлагања писаним путем обавести Наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи током важења Уговора и да је документује на прописани начин.

### **Члан 13**

Сва спорна питања до којих може доћи у примени овог Уговора, уговорне стране ће покушати да реше споразумно, а уколико у томе не успеју утврђује се стварна и месна надлежност Привредног суда у Београду.

### **Члан 14**

Све евентуалне измене, допуне као и раскид овог Уговора уговорне стране могу вршити искључиво у писаној форми.

За све што није предвиђено одредбама овог Уговора, важе одредбе Закона о облигационим односима, као и други важећи прописи који регулишу ову материју.

### **Члан 15**

Овај Уговор ступа на снагу са даном потписа обе уговорне стране.

Овај Уговор сачињен је у 5 (пет) истоветних примерака, од којих су 2 (два) за Додављача и 3 (три) за Наручиоца.

**ЗА ДОБАВЉАЧА:**

**ДИРЕКТОР**

---

**ЗА НАРУЧИОЦА:  
РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО И  
ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ**

**ДИРЕКТОР  
Драгана Калиновић**

---



## VII ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. Закона („Службени гласник РС“ бр. 124/12, 14/15, 68/15)

У вези са позивом за подношење понуда, за јавну набавку услуге: Одржавање софтвера за контакт центар, ЈН бр. 36/2018, у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда (на основу чл. 36 став 1 тачка 2 Закона), изјављујемо под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да је понуђач \_\_\_\_\_ имао трошкове припремања понуде и они износе \_\_\_\_\_ динара.

Датум

м.п.

ПОНУЂАЧ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**НАПОМЕНА** Овај образац се попуњава, потписује и оверава печатом уколико је понуђач имао трошкове припремања понуде.

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

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



## VIII ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“ бр. 124/12, 14/15, 68/15)

### ИЗЈАВА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У вези са позивом за подношење понуда за јавну набавку услуге **Одржавање софтвера за контакт центар, ЈН бр. 36/2018**, у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда (на основу чл. 36. став 1. тачка 2. Закона), изјављујемо под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да је понуђач \_\_\_\_\_ поднео понуду НЕЗАВИСНО, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Датум

м.п.

Овлашћено лице 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 и оверена печатом.



**IX ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА  
О ПРИХВАТАЊУ МОДЕЛА МЕНИЧНОГ ПИСМА – ОВЛАШЋЕЊА**

У вези са позивом за подношење понуда за јавну набавку услуге Одржавање софтвера за контакт центар, ЈН бр. 36/2018, изјављујемо да смо сагласни да у случају доделе посла и закључивања уговора, уз менице, **као средство финансијског обезбеђења за добро извршење уговорених обавеза**, попунимо и приложимо менично писмо – овлашћење по моделу у овом обрасцу.

**МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ**

издато од стране \_\_\_\_\_ (Добављач по овом овлашћењу), са седиштем у \_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_, број \_\_\_\_\_

Матични број \_\_\_\_\_

ПИБ \_\_\_\_\_

Број текућег рачуна \_\_\_\_\_ код \_\_\_\_\_ банке у \_\_\_\_\_

Овлашћујем РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ (Наручиоца по овом овлашћењу), са седиштем у Београду, Улица др Александра Костића бр. 9, са којим смо закључили Уговор о набавци услуге Одржавање софтвера за контакт центар, ЈН бр. 36/2018, бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_, да као гаранцију за добро извршење уговорених обавеза

издате менице серијских бројева \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

оверене и потписане од стране овлашћених лица

\_\_\_\_\_ (име и презиме)

\_\_\_\_\_ (потпис)

\_\_\_\_\_ (име и презиме)

\_\_\_\_\_ (потпис)

са клаузулом „без протеста“, може попунити у случају некавалитетног извршења уговорених обавеза предвиђених уговором, до износа 10% од уговорене вредности без ПДВ, у периоду 60 дана дуже од трајања Уговора и домицилирати код \_\_\_\_\_ банке, која води текући рачун издаваоца менице, са неопозивим овлашћењем да банка исплати меничну своту на терет рачуна Добављача у корист рачуна Наручиоца из овог Овлашћења број 840-1652-22.

1. Добављач изјављује да су издате менице неопозиве, безусловне и на први позив наплативе.

2. Добављач изјављује да ово Овлашћење и бланко потписане менице важе и у случају промене овлашћених потписа издаваоца меница.

3. Добављач неопозиво прихвата реализацију меница серијских бројева \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_, оверене печатом облика и садржине на меници.

4. У случају спора из Овог овлашћења уговорне стране одређују надлежност суда у Београду.

5. Ово Овлашћење састављено је у 3 (три) истоветна примерка од којих су 2 (два) за Наручиоца

датум издавања менице:

**ИЗДАВАЛАЦ МЕНИЦА – ДОБАВЉАЧ**

\_\_\_\_\_ -  
М.П.

Напомена: Понуђач попуњава простор испод непрекидане линије (место, датум, година, овера и понуђач) чиме потврђује да је сагласан са моделом меничног писма – овлашћења. Изабрани понуђач сачињава менично писмо према моделу из овог Обрасца и доставља приликом потписивања Уговора.

Место \_\_\_\_\_

Датум и година \_\_\_\_\_

М.П.

**Овлашћено лице понуђача**





**X СПОРАЗУМ О ПОСТУПАЊУ СА ПОВЕРЉИВИМ ИНФОРМАЦИЈАМА,  
ДОКУМЕНТИМА И ПОДАЦИМА**

Закључен између:

**1. Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање Београд**, Улица др Александра Костића бр. 9, кога заступа директор Драгана Калиновић  
ПИБ:105356542,  
матични број: 17715780,  
текући рачун бр. 840-1652-22 који се води код Управе за трезор,  
(у даљем тексту: **Наручилац**)

и

**2. „\_\_\_\_\_” из \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_, кога заступа директор \_\_\_\_\_**  
Матични број: \_\_\_\_\_  
ПИБ број: \_\_\_\_\_  
Број рачуна: \_\_\_\_\_ који се води код \_\_\_\_\_  
(у даљем тексту: **Добављач**)

**Предмет овог Споразума** је регулисање међусобних односа у погледу поступања са поверљивим информацијама, подацима и документима. Поверљивим информацијама, подацима и документима сматрају се:

- Подаци у базама података, датотеке са подацима, системска и апликативна документација, документација о оперативним системима, документација о начину и врсти преноса информација кроз корпоративну мрежу, техничке карактеристике уређаја и машина, безбедносни подаци, лични подаци, планови, пословни планови, пословни процеси, план за континуитет пословања, уговори, споразуми, корисничка упутства и приручници, процедуре, упутства, материјали за Управни одбор, колегијуме и седнице, записи интерне ревизије, интерни акти, исправе и подаци које Наручиоцу као поверљиве саопшти надлежни орган, односно овлашћено лице другог правног лица, као и остале необјављене информације;
- Софтвер: Програмски код, апликативни софтвер, системски софтвер, базе података, софтверски развојни алати, услужни програми и остали софтвер;
- Физичка имовина: Рачунари и рачунарска опрема (стационарни и преносни рачунари, екстерне рачунарске компоненте, снимачи, монитори, тастатуре, штампачи и слично), комуникациона опрема (свичеви, рутери, firewall, модеми и слично), медији за чување података (магнетни дискови, магнетне траке, оптички дискови, USB меморије и слично), и остала техничка опрема која подржава рад информационог система (RECK ормани, уређаји за непрекидно напајање електричном струјом слично), те остала физичка имовина;
- Услуге: Информатичке, рачунарске и комуникацијске услуге, опште услуге (напајање електричном енергијом, климатизација, грејање, расвета, грађевинске, водоинсталатерске и сличне услуге);
- Подаци о особљу: радницима, руководству, њиховим квалификацијама, вештинама, искуствима и слично;
- Неопипљива имовина: репутација и спољна слика Наручиоца.

**Члан 1.**

Потписнице Споразума су сагласне да се, у погледу поступања са поверљивим информацијама, подацима и документима који Добављачу могу постати доступни на основу извршења обавеза по основу Уговора о набавци \_\_\_\_\_, бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године, понашају у складу са прописима који уређују тајност и заштиту поверљивих података.

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



#### **Члан 2.**

Добављач је обавезан да све информације, документа и податке који му постану доступни приликом пружања напред наведене услуге код Наручиоца, чува као поверљиве.

#### **Члан 3.**

Поверљивим информацијама, документима и подацима у смислу овог Споразума, сматраће се све информације, документа и подаци до којих Добављач може да дође приликом извршења обавеза, без обзира на начин на који је дошао до њих (писана, електронска или усмена форма) и без обзира на то да ли је предметни документ, информација или податак обележен као поверљив или не.

#### **Члан 4.**

Поверљивим информацијама, документима и подацима неће се сматрати они који имају карактер јавне исправе у смислу законских прописа који регулишу ову материју.

Поверљивим информацијама, документима и подацима неће се сматрати информација, документ и податак чије се откривање захтева од стране надлежних органа на основу закона.

#### **Члан 5.**

Добављач је обавезан да све запослене који су ангажовани на реализацији овог Споразума упозори на обавезу чувања поверљивих информација, докумената и података и на могуће законом прописане санкције, у случају да оне буду неовлашћено откривене.

#### **Члан 6.**

Потписници Споразума сагласни су да обавеза чувања поверљивих информација, докумената и података траје и по завршетку уговорних обавеза из Уговора о набавци \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године и пет година после завршених обавеза из наведеног уговора.

#### **Члан 7.**

У случају да услед неовлашћеног откривања поверљивих информација, докумената и података од стране Добављача или лица које је ангажовано по било ком основу, у складу са Законом о раду, код њега, Наручилац претрпи штету, Добављач је обавезан да Наручиоцу надокнади сву штету коју овај том приликом претрпи.

#### **Члан 8.**

За све евентуалне спорове који могу настати у погледу извршења овог Споразума надлежан је суд у Београду.

#### **Члан 9.**

Овај Споразум сачињен је у 4 (четири) истоветна примерака, од којих свака потписница Споразума задржава по 2 (два) примерка.

**За Добављача:**

\_\_\_\_\_  
**ДИРЕКТОР**

**За Наручиоца:**

**РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО  
И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ  
ДИРЕКТОР**

\_\_\_\_\_  
**Драгана Калиновић**

\*Овај Споразум, у име групе понуђача, потписује носилац посла, а у случају подношења понуде са подизвођачем, овај Споразум потписује Понуђач.



## XI ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ОДГОВОРНОСТИ

ДИРЕКЦИЈА ФОНДА

Др Александра Костића 9, 11000 Београд, Србија

тел. +381/ (0)11/ 3630-875, факс (0)11/2061-159 proffice@pio.rs, [www.pio.rs](http://www.pio.rs)

Број: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

У складу са захтевима међународног стандарда ИСО 27001:2013, тачком А.13.2.4 даје се

### ИЗЈАВА О ОДГОВОРНОСТИ

Документ се односи на лице које је радно ангажовано у \_\_\_\_\_ (у даљем тексту \_\_\_\_\_) у просторијама Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање (у даљем тексту Фонд) у складу са \_\_\_\_\_ између \_\_\_\_\_ и Фонда \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (у даљем тексту \_\_\_\_\_). Предмет \_\_\_\_\_ је \_\_\_\_\_.

Предмет Изјаве односи се на имовину која се од стране Фонда даје на коришћење \_\_\_\_\_ а све у складу са \_\_\_\_\_. Имовина Фонда је дефинисана као информациона вредност (базе података, web сајтови), папирни документи (уговори, упутства, процедуре), софтверске вредности (лиценце, апликације), физичке вредности (рачунари, мрежни уређаји, сервери), сервиси (снабдевање енергијом, одржавање, приступ ресурсима, подршка ресурсима). Све, претходно наведено, је власништво Фонда како на почетку уговорне обавезе тако и након њеног престанка.

Потписник ове Изјаве се обавезује да неће нанети никакву материјалну или другу штету имовини коју ће користити приликом радног ангажовања у просторијама Фонда, као и да све податке и информације до којих буде долазио у периоду важења \_\_\_\_\_, а тичу се Фонда директно или индиректно, неће дистрибуирати или учинити доступним ни на који начин, било физичком или правном лицу, нити коментарисати изван делокруга свог рада и својих овлашћења.

Потписник ове Изјаве прихвата да, на начин утврђен правилима Фонда, буде упознат са документима и праксом осигурања безбедности информација и да ће та правила у потпуности примењивати. Овом Изјавом се обавезује да прихвата да буде укључен у поступке проверавања примене правила за безбедност информација који се односе на активности са којом је укључен у систем безбедности Фонда а све у складу са \_\_\_\_\_.

Ако у току радног ангажовања потписник ове Изјаве својим поступцима и понашањима прекрши неке од горе наведених обавеза, сагласан је да се против њега покрене поступак за надокнаду штете у складу са одредбама важећих законских прописа Републике Србије. Потписник Изјаве прихвата да буде трајно удаљен из радних просторија Фонда и да неће имати никаква потраживања од Фонда.

У \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ године, Изјаву у присуству овлашћеног представника Фонда \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ потписао је:

Потписник Изјаве,

\_\_\_\_\_  
Име и презиме

\_\_\_\_\_  
(број личне исправе)

\_\_\_\_\_  
(својеручан потпис)

ОБР-0051

.....  
**Напомена: Понуђач попуњава простор испод испрекидане линије (место, датум, година, овера и понуђач) чиме потврђује да је сагласан са моделом изјаве. Лица која ће бити ангажована на извршењу Уговора испред понуђача потписују ову изјаву пре почетка реализације Уговора**

Место: \_\_\_\_\_

**Овлашћено лице понуђача**

Конкурсна документација за јавну набавку - Одржавање софтвера за контакт центар у преговарачком поступку без објављивања позива за подношење понуда



Датум: \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_

.....

**Напомена: Понуђач попуњава простор испод испрекидане линије (место, датум, година, овера и понуђач) чиме потврђује да је сагласан са моделом изјаве. Лица која ће бити ангажована на извршењу Уговора испред понуђача потписују ову изјаву пре почетка реализације Уговора**

Место: \_\_\_\_\_

**Овлашћено лице понуђача**

Датум: \_\_\_\_\_ М.П.

\_\_\_\_\_