

NABAVKA CHATBOT APLIKACIJE ZA POTREBE PROJEKTA “USPOSTAVLJANJE KONTAKT CENTRA REPUBLIČKIH INSPEKCIJA I IZRADA KNJIGE INSPEKCIJSKE PRAKSE”

UPUTSTVO ZA SAČINJAVANJE PONUDA I PREDMET NABAVKE

1. OPŠTE INFORMACIJE

U poslednje 3 godine, od juna 2017. godine, Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) pruža finansijsku i tehničku podršku Ministarstvu za državnu upravu i lokalnu samoupravu (MDULS) za reformu i modernizaciju sistema inspekcijskog nadzora u Republici Srbiji. Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED) je partner u ovom procesu / projektu i uz podršku NALED-a osnovana je Jedinica za podršku Koordinacionoj komisiji za inspekcijски nadzor, koja je koordinisala sveobuhvatnu reformu koja uključuje 44 inspekcije u 14 ministarstava.

Reforma i modernizacija sistema inspekcijskog nadzora u Republici Srbiji značajno je doprinela poboljšanju rada inspektora i ukupnog poslovnog okruženja u Republici Srbiji i veoma je dobro prihvaćena. Istraživanje javnog mnjenja koje je sproveo NALED o sivoj ekonomiji pokazuje da 90% građana podržava borbu protiv sive ekonomije. Istraživanje je sprovedeno na reprezentativnom uzorku od 1.024 osobe tokom maja 2018. godine.

Poslednje istraživanje poslovnog mišljenja o sivoj ekonomiji, sprovedeno je tokom januara 2019. godine na uzorku od 252 poslovna subjekta. Istraživanje pokazuje da bi samo 1/3 poslovnih subjekata prijavila svog konkurenta nadležnim ogranima koji posluju u sivoj zoni. Takođe, 47% poslovnih subjekata veruje da će kompanije koje posluju u sivoj zoni biti otkrivene, 25% veruje da će biti kažnjeni, a samo 17% veruje da će im se naplatiti kazna. Prema istom istraživanju, 36% privrednika smatra da država nema dovoljno kapaciteta za borbu protiv sive ekonomije, dok 14% privrednika krivi inspekcije koje često tvrde da prijavljena nepravilnost ne spada pod njihovu nadležnost, i nastavljaju da je prosleđuju na drugu inspekciju.

Očigledna je potreba da se uspostavi jednostavni i lako dostupni mehanizmi za izveštavanje o sivoj ekonomiji i pružanje povratnih informacija podnosiocima zahteva o statusu njihovih prijava. Sa tim u vezi 4. aprila 2019.godine, Vlada Republike Srbije je usvojila Nacionalni Program za suzbijanje sive ekonomije za period 2019 – 2020 i sastavni deo Nacionalnog Programa je i Akcionog plana koji kao jednu od ključnih mera predviđa uspostavljanje sveobuhvatnog Kontakt Centra republičkih inspekcija za privredu i građane.

Kontakt centar republičkih inspekcija osnovan je 25. marta 2020. godine i to je jedinstveno mesto gde privrednici i građani mogu da prijave sivu ekonomiju, neregistrovane subjekte i neloyalnu konkurenciju, kao i nepravilnosti ili pritužbe na rad inspektora putem telefona, e-pošte i glasovne pošte.

Da bi se poboljšalo funkcionisanje i efikasnost Kontakt Centra, što je posebno važno tokom pandemije virusa COVID-19, potrebna je dalja automatizacija i modernizacija rada i funkcionisanja Kontakt centra.

Na osnovu iskustva iz rada i aktivnosti Kontakt centra u prvih 5 meseci njegovog rada, primećeno je da:

- Ukupan broj žalbi i predstavki je znatno veći od očekivanog
- Veliki broj žalbi i predstavki (oko 70%) ne spada u nadležnost inspeksijskih organa i službi
- Značajan broj privrednika i građana Kontakt centra poziva samo da potraže savet
- Značajan broj privrednika i građana čeka odgovor od nadležne inspekcije duže nego što to očekujuju (operater Kontakt centra preuzima upit odmah, međutim, rokovi po kojim inspektori treba da odgovore su 15 do 30 dana, u skladu sa Zakonom o inspeksijskom nadzoru)

Imajući u vidu veliko interesovanje privrednika i građana, ukupan broj upita, očigledno je da Kontakt Centar republičkih inspekcija igra ključnu ulogu u pružanju odgovora svim zainteresovanim stranama tokom pandemije virusa COVID-19 u Republici Srbiji.

Da bi se održao i nastavio efikasan rad Kontakt centra, a bez povećanja radnog opterećenja postojećih operatera, analitičara i inspektora, Kontakt Centar se može tehnološki nadograditi dodatnom funkcionalnošću, i to: Chatbot - softverskom aplikacijom koja se koristi za online chat razgovor sa strankama. Aplikacija Chatbot treba da bude dostupan na web lokaciji Koordinacione komisija za inspeksijski nadzor – www.inspektor.gov.rs i putem Viber aplikacije. Pomoću Chatbot aplikacije, sve zainteresovane strane (privrednici i građani) treba da dobiju odgovore odmah i na taj način će biti izbegnuta čekanja - operateri, analitičari, inspekcija.

Korišćenjem Chatbot aplikacije brojni neadekvatni zahtevi za obradu i ponavljajući poslovi koji zahtevaju dosta vremena operatera, analitičara i inspektora, biće zamenjen softverom.

Chatbot aplikacija treba da bude razvijena u 3 faze:

Faza 1: Chatbot aplikacija će služiti za navigaciju i podršku privrednicima ili građaninima da popune online formu za podnošenje pitanja ili predstavke i pružaće odgovora na pitanja koja se tiču nadležnosti nadležnih organa inspekcija, policija, sudstvo, organi jedinica lokalne samouprave, itd.

Faza 2: Nadogradnja Chatbot aplikacije kako bi se omogućila početna trijaža pitanja i predstavki koja se odnose na procenu rizika (softver treba da pomoću formule za procenu rizika unapred odredi rizik) i predloži stranci mogući odgovor.

Faza 3: Nadogradnja Chatbot aplikacije i omogućiti pružanje informacija o zakonskoj regulativi i inspekcijskoj praksi kako bi se stranke edukovale, kako bi se smanjio broj poziva, predmeta i predstavki koje nisu u nadležnosti republičkih inspekcija.

2. PREDMET NABAVKE

Predmet nabavke je izrada chatbot aplikacije za potrebe projekta “Uspostavljanje kontakt centra republičkih inspekcija i izrada knjige inspekcijske prakse”.

3. DETALJAN OPIS APLIKACIJE KOJA JE PREDMET NABAVKE

- **NLP/NLU (natural language processing / natural language understanding)** – neophodno je da rešenje ima podršku za NLP/NLU za srpski jezik. Modul može da bude deo rešenja ili da se koristi eksterni servis koji pruža traženu funkcionalnost. Modul (NLP/NLU) za obradu prirodnog jezika, će omogućiti krajnjim korisnicima da se botu obraćaju u maniru svakodnevnog govora i omogućiće detekciju značenja unosa.
- **Intelligent talk koncept** – neophodno je da rešenje podržava koncept „pametne konverzacije“ podrazumeva procese koji omogućuju krajnjim korisnicima da prate konverzaciju “korak po korak” ili da u jednom samom iskazu objedine sve neophodne podatke potrebne za izvršavanje određene akcije. Na taj način se preskaču nepotrebni koraci, što praktično znači da se jedan scenario može izvršiti od početka do kraja samo jednim korisničkim unosom.
- **Multi intent koncept** – neophodno je da rešenje podržava koncept višestrukih namera tako da korisnički unosi koji u sebi treba da sadrže više namera i zahteva, ulaze u proces obrade, pri čemu se složeni upiti (zahtevi) raslojavaju na više kratkih, a zatim se iz dobijenih kratkih fraza pojedinačno izvaja svaki pojedinačni zahtev. Krajnji korisnici treba da dobiju mogućnost da iz jednog složenog multi-intentnog upita prođu kroz sve sadržane scenarije i izvrše sve željene akcije.
- **Multikanalnost** – uspostavljanje veze i konektora kako bi se omogućila jednostavna integracija sa savremenim kanalima komunikacija. Potrebno je podržati Viber i Web chat.

- **Omogućavanje korišćenja ćirilice i latinice prilikom komunikacije sa klijentom** – neophodno je da Chatbot platforma podrži korišćenje dvojezičnog pisma – ćirilica ili latinica prilikom komunikacije klijenta sa Chatbotom i komunikacije Chatbota sa klijentom.
- **Ostavljanje glasovne poruke (voice to text)** – omogućavanje korisnicima da ostave glasovnu poruku, koja će biti automatski bit prebačena u tekst i sačuvana u administrativnom alatu za potrebe dalje obrade.
- **Decision tree** – neophodno je podržati i vođenje konverzacije gde Chatbot modul olakšava snalaženje korisnika u komunikaciji nuđenjem predefinisanih opcija za upite. Za postavljene zahteve. Inicijalno pitanje treba da predstavlja koren priče, a zatim niz pitanja povezanih kroz dijagram treba da se dopunjuju i sužavaju komunikaciju do konačnog dostavljanja potpune informacije klijentu.
- **Preprocessing** – rešenje mora da omogući ispravljanje slovnih greški prilikom unosa od strane klijenata i razumevanje upita i ako upit sadrži slovne greške. Po ispravljanju slovnih greški upit se šalje na obradu modulu NLP/NLU.
- **Administrativni alat** – neophodno je da rešenje sadrži grafički alat koji će omogućiti ljudima koji nemaju IT znanja da upravljaju rešenjem. Administratorska aplikacija omogućava administraciju baze znanja koju Chatbot koristi. Aplikacija treba da integriše sve systemske module i pruža potpunu administraciju i prilagođavanje Chatbot-a kroz sam alat, što znači da administrator Chatbot-a može kreirati scenarije, menjati i dodavati odgovore, trenirati bota, pratiti komunikaciju uživo i izvlačiti izveštaje sa jednog mesta. Aplikacija omogućava praćenje istorije predstavki i analizu toka njihovog rešavanja, sa ciljem uočavanja tipova čestih problema koje stranke imaju u komunikaciji sa chatbotom i njihovih ispravki putem dorade podataka u Decision tree modulu.
- **Reporting/monitoring** – neophodno je da rešenje sadrži analitiku koja je dostupna administratorima i poslovnim korisnicima rešenja non stop, a treba da bude deo administratorske aplikacije. Neophodno je predvideti set od 10 pojedinačnih izveštaja u različitim formama prikaza, po različitim vremenskim raspodelama po parametrima od interesa, a kratak pregled statistike ključnih indikatora treba da bude prikazan u formi Dashboard-a na naslovnoj strani administratorske aplikacije. Ponuđač treba da definiše i ponudi set izveštaja kao i KPI parametara koji će biti isporučen sa rešenjem. Rešenje treba da omogući i pregled svih konverzacija sa podacima o korisnicima i vremenu razmene.
- **Implementacija Chatbot platforme** zahteva usaglašavanje i usklađivanje trenutnog sistema Kontakt centra (CRM sistema koji je razvila Kancelarija ITE) i Chatbot aplikacije.

- **Fazno uključivanje inspekcija** u Chatbot aplikaciju. Aplikacija mora da omogući fazni pristup u implementaciji inspeksijskih poslova, gde se ograničava na postupak podnošenja predstavlja za više inspeksijskih organa, a Jedinica za podršku Koordinacionoj komisiji će pripremiti i dostaviti neophodne informacije za uspešnu realizaciju rešenja.
- **Prilagođenost virtuelnoj platformi** – rešenje mora da podržava virtuelizacione tehnologije. Infrastrukturu je neophodno navesti u ponudi, a naručilac će obezbediti sve infrastrukturne predulove.
- **Čuvanje podataka klijenta** - sam sistem treba da broji i beleži pojavljivanje korisnika na kanalima (kao i njihovu raspodelu) i treba da razlikuje nove korisnike od onih koji su ranije već imali komunikaciju sa Chatbot-om.
- **Povezivanje i integracija sa CRM-om** – prilikom komunikacije Chatbota sa strankom, Chatbot će provesti klijenta kroz proces prikupljanja informacija, a kada se prepozna da je predstavlja „prihvatljiva,, rešenje putem web servisa poziva CRM sistem i prenosi sve neophodne podatke. Naručilac će obezbediti odgovarajući interfejs za integraciju sa chatbotom.
- **Čuvanje klijentskih podataka mora biti u skladu sa Uredbom o zaštiti podataka o ličnosti Evropske Unije (General Data Protection Regulation - GDPR) i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (“Službeni glasnik Republike Srbije” broj 87’2018) (izabrani ponuđač u obavezi je da potpiše i Ugovor kojim se definišu prava i obaveze u vezi sa obradom i korišćenjem ličnih podataka stranaka)** – svi podaci do kojih se može doći i koji se mogu koristiti za dalju obradu jesu oni koje je sam krajnji korisnik osposobio da budu javno dostupni na kanalima koji su u upotrebi, a usklađenost sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti na tim kanalima odnosi se i na Chatbot rešenje.
- **Backup** - Potrebno je predvideti i implementirati način pravljenja backupa (sigurnosnih kopija) podataka, i način vraćanja backupa u slučaju otkaza. Potrebno je implementirati redovnu validaciju ispravnosti backupa.
- **Korisničko uputstvo** - Potrebno je izraditi korisničko uputstvo za korišćenje administrativnog alata, na srpskom jeziku.
- **Održavanje** - Potrebno je garantovati mogućnost održavanja sistema (pod komercijalnim uslovima) minimum sledeće dve godine.

- **Obuka** - Potrebno je obezbediti obuku za korišćenje administrativnog alata i sistema za 4 korisnika u ukupnom trajanju od 24 sata (3 dana)
- **Eventualne licence** - Troškovi svih eventualnih softverskih licenci potrebnih za rad chatbot rešenja, a koje Naručilac trenutno ne poseduje, ulaze u ukupnu cenu projekta - odnosno padaju na teret Ponuđača. Ovakve licence moraju da pokriju minimum dve godine funkcionisanja chatbota, i moraju se posebno navesti u Ponudi u formatu: Opis licence - trošak/mesec.

4. USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU

Pravo na dostavljanje ponuda imaju sva zainteresovana pravna lica koja ispunjavaju obavezne uslove za učešće u postupku. Ponuđači su u obavezi da uz ponudu dostave odgovarajuće dokaze o ispunjenosti uslova, na način koji je utvrđen u konkursnoj dokumentaciji.

Uslovi za učešće u postupku su sledeći:

Finansijski kapacitet:

Minimalni kumulativni prihod u iznosu od 250.000,00 € za poslednje tri obračunske godine (za 2017, 2018. i 2019. godinu), na osnovu podataka iz godišnjeg finansijskog izveštaja (iznos se utvrđuje preračunavanjem u evre po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan 31. decembra za godinu na koju se odnosi finansijski izveštaj).

Poslovni kapacitet:

Ponuđač mora da poseduje sledeće sertifikate o standardu kvaliteta:

- ISO 9001 - Quality management systems;
- ISO 14001 - Environmental management systems;
- ISO 20000-1 - Information technology — Service management;
- ISO 27001 - Information technology — Information security management systems.

Kadrovski kapacitet:

Ključni ekspert 1 - Tehnički arhitekta sistema koji će voditi projekat

Ključni ekspert 2 - Biznis analitičar

Ključni ekspert 3 - Poslovni analitičar sa poznavanjem NLP/NLU i konverzijskih platformi

Napomena: Uz radnu biografiju (CV) za svakog od predloženih ključnih eksperata mora biti priložena sledeća dokumentacija:

- potvrda investitora/korisnika o implementaciji projekta koja obuhvata chatbot rešenje zasnovano na principima NLP/NLU a u čijoj je realizaciji učestvovao ključni ekspert, sa kratkim opisom uloge ključnog eksperta u implementaciji tog projekta;
- kopija diplome o stečenom obrazovanju navedenom u radnoj biografiji.

U razmatranje će biti uzete samo one ponude uz koje su dostavljeni dokazi o ispunjenosti uslova u vezi sa stečenim obrazovanjem i radnim iskustvom ključnih eksperata.

Ponuđači treba da dostave i listu ostalih (Non-key) eksperata sa visokom stručnom spremom tehničke struke koji će biti angažovani na realizaciji projekta (najmanje deset). Uz listu ostalih eksperata potrebno je priložiti i njihove radne biografije. Prilikom ocene ponuda, u obzir se uzimaju eksperti sa iskustvom u razvoju implementaciji chatbot rešenja baziranih na NLP/NLU kao i integracija chatbot sa web chat i kontakt centar platformama.

Reference:

Najmanje tri realizovana projekta, u periodu od 2015. do 2020. godine, koji se odnose na izradu istih ili sličnih aplikacija za javni ili privatni sektor.

Pod izradom istih ili sličnih aplikacija za javni ili privatni sektor će se podrazumevati aplikacije koji su dizajnirani u skladu sa tehničkim zahtevima ove nabavke a koje su NLP/NLU bazirano chatbot rešenja sa podrškom za srpski jezik.

5. KRITERIJUM ZA OCENU PONUDA

Ocena dostavljenih ponuda biće izvršena primenom sledećih kriterijuma:

- I. Tehničke karakteristike: 80 bodova
- II. Ponuđena cena: 20 bodova

I. Tehničke karakteristike

Ocena tehničkih karakteristika dostavljene ponude biće izvršena primenom sledećih kriterijuma:

Opis	Broj bodova
A. NLP/NLU FUNKCIONALNOSTI	35
1. NLP/NLU podrška za srpski jezik on-premise	20
2. Ispravka slovnihih grešaka pre procesiranja NLP/NLU	5
3. Grafički interfejs za učenje NLP/NLU	5
4. Modul za analizu rezultata NLP/NLU procesiranja	5
B. DODATNE FUNKCIONALNOSTI SOFTVERA	45
1. Komponenta za integraciju sa web sajtom	3
2. Komponenta za integraciju sa Viber-om	2
3. Grafički interfejs za definisanje priča	15
4. Podrška za latinično i ćirilčno pismo	5
5. Administracija rešenja	15
6. API za integraciju sa drugim rešenjima	5
UKUPNO	80

II. Ponuđena cena

Ponuda sa najniže ponuđenom cenom biće ocenjena maksimalnim brojem bodova (20).

Ponude ostalih ponuđača biće ocenjene primenom sledeće formule:

$$\frac{\text{Najnižeponuđenacena}}{\text{Ponuđenacena}} * 20(\text{bodova})$$

Ponude ponuđača koje prevazilaze iznos budžeta predviđenog za ovu nabavku neće biti uzete u razmatranje.

III. Ukupna ocena

Ukupan broj bodova dobija se sabiranjem broja bodova dobijenih primenom kriterijuma za ocenu tehničkih karakteristika i kriterijuma za ocenu ponuđene cene.

Komisija za izbor najpovoljnijeg ponuđača zadržava pravo da pozove na sastanak jednog ili više ponuđača, radi pribavljanja pojašnjenja ili dodatnih informacija koje su neophodne za pravilno sprovođenja postupka ocene ponuda. Komisija za izbor najpovoljnijeg ponuđača nema pravo da po isteku roka za dostavljanje ponuda menja bilo koji od uslova koji su utvrđeni u konkursnoj dokumentaciji, niti bilo koji od elemenata kriterijuma za ocenu ponuda.

6. JEZIK PONUDE

Ponude moraju biti date na srpskom jeziku.

7. NAČIN DOSTAVLJANJA PONUDA

Ponude se dostavljaju u papirnoj formi ili elektronskim putem.

Ponude u papirnoj formi dostavljaju se po principu „duplih koverti“. Spoljna koverta treba da bude zapečaćena i da sadrži dve odvojene, zapečaćene koverta. Na prvoj koverti, koja sadrži tehnički deo ponude, ispisuje se tekst: „Koverta A – Tehničke specifikacije“, a na drugoj koverti, sa komercijalnim elementima ponude, ispisuje se tekst: "Koverta B – Komercijalni uslovi". Svi delovi ponude, kao i prilozi uz ponudu, izuzev komercijalnih uslova, treba da budu sadržani u Koverti A.

Koverta A – Tehničke specifikacije treba da sadrži sledeće:

- **Popunjen i potpisan Obrazac 1** – podaci o ponuđaču;
- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu finansijskog kapaciteta** – finansijski izveštaji za 2017, 2018. i 2019. godinu;
- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu poslovnog kapaciteta** – sertifikati ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1 i ISO 27001;
- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu traženih referenci** – potpisane potvrde ovlašćenih zastupnika korisnika projekta o realizovanim projektima (sa kratkim opisom projekta);

- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu kadrovskog kapaciteta** – za svakog od ključnih i drugih eksperata predloženih za učešće u realizaciji posla:
 - radna biografija (CV);
 - potvrda investitora/korisnika projekta u čijoj je realizaciji učestvovao ključni ekspert, sa kratkim opisom uloge ključnog eksperta u implementaciji tog projekta;
 - kopija diplome o stečenom obrazovanju navedenom u radnoj biografiji;
 - popunjena izjava o ekskluzivnosti i raspoloživosti (na obrascu koji je sastavni deo konkursne dokumentacije).
- **Tehnička ponuda u papirnoj formi;**
- **Nosač podataka u elektronskoj formi** (CD-ROM, DVD-ROM, USB flash), **sa tehničkom ponudom u elektronskoj formi**. U slučaju odstupanja u sadržini između tehničke ponude u papirnoj formi i u elektronskoj formi, tehnička ponuda u papirnoj formi smatraće se validnom;
- **Bankarska garancija za ozbiljnost ponude**, u iznosu od 2% od vrednosti ponude sa PDV-om, sa klauzulama „bezuslovna i naplativa na prvi poziv“

Koverta B – Komercijalni uslovi treba da sadrži ponuđenu cenu, bez uračunatog PDV-a, kao i sa uračunatim PDV-om. **Komercijalni uslovi dostavljaju se na Obrascu 2**, koji mora biti popunjen i potpisan od strane ovlašćenog zastupnika ponuđača.

Ponude u papirnoj formi se dostavljaju lično ili poštom na sledeću adresu:

Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED)

Makedonska 30

VII sprat

11000 Beograd, Srbija

Ukoliko se ponuda dostavlja elektronskim putem, treba da bude u formi elektronskog dokumenta, u pdf formatu, potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom ovlašćenog zastupnika ponuđača. Tehnička specifikacija i komercijalni uslovi moraju biti dostavljeni kao dva zasebna dokumenta, a svi prilozi koji se dostavljaju uz ponudu takođe treba da budu u formi elektronskog dokumenta, u pdf formatu, potpisani kvalifikovanim elektronskim potpisom ovlašćenog zastupnika ponuđača. Ponude se dostavljaju na adresu elektronske pošte: naled@naled.rs

8. ROK ZA DOSTAVLJANJE PONUDA

Ponude moraju biti dostavljene na jedan od načina predviđenih konkursnom dokumentacijom, najkasnije do **23. oktobra 2020. godine do 12:00 h**, bez obzira na način dostavljanja.

Nakon završetka postupka otvaranja ponuda, komisija za izbor najpovoljnijeg ponuđača će sve neblagovremene ponude koje su dostavljene u papirnoj formi vratiti ponuđačima neotvorene, uz naznačenje vremena kada su dostavljene.

9. MESTO, VREME I NAČIN OTVARANJA PONUDA

Javno otvaranje dostavljenih ponuda biće obavljeno u prostorijama NALED-a, ul. Makedonska br. 30, Beograd, neposredno nakon isteka roka za dostavljanje ponuda, odnosno **23. oktobra 2020. godine u 12.15 h**.

10. UČEŠĆE U POSTUPKU JAVNOG OTVARANJA PONUDA

Ponuđači imaju pravo da učestvuju u postupku javnog otvaranja ponuda posredstvom svojih ovlašćenih predstavnika. Predstavnici ponuđača su u obavezi da komisiji za izbor najpovoljnijeg ponuđača predaju odgovarajuće ovlašćenje za učešće u postupku javnog otvaranja ponuda.

11. ROK ZA DONOŠENJE ODLUKE O IZBORU NAJPOVOLJNIJEG PONUĐAČA

Odluka o izboru najpovoljnijeg ponuđača biće doneta u okvirnom roku od 15 (petnaest) dana od dana isteka roka za dostavljanje ponuda i biće dostavljena svim ponuđačima koji dostave ponude.

12. KONTAKT OSOBA ZA PRUŽANJE DODATNIH INFORMACIJA I POJAŠNENJA

Zainteresovani ponuđači mogu mejlom zahtevati dodatne informacije ili pojašnjenja u cilju pripreme ponude. Kontakt osoba je Vuk Božić, e-mail: v.bozic@naled.rs

13. ROK VAŽENJA PONUDE

Ponuda mora važiti najmanje 60 dana od dana javnog otvaranja ponuda.

14. PRIHVATLJIVOST PONUDE

Ponuđeno tehničko rešenje za aplikaciju mora biti u potpunosti u skladu sa Opisom aplikacije datim pod tačkom 3. ovog uputstva. U suprotnom, ponuda će biti odbijena kao neprihvatljiva.

15. CENA

Ponuđena cena mora biti iskazana u evrima, bez uračunatog PDV-a, kao i sa uračunatim PDV-om i to na obrascu koji čini sastavni deo konkursne dokumentacije. Plaćanje po ugovoru će se vršiti u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja.

16. SREDSTVA FINANSIJSKOG OBEZBEĐENJA

Ponuđači su dužni da uz ponudu dostave, kao sredstvo finansijskog obezbeđenja, originalnu bankarsku garanciju za ozbiljnost ponude, u iznosu od 2% od vrednosti ponude sa PDV-om, sa klauzulama „bezuslovna i naplativa na prvi poziv“. Ova bankarska garancija mora biti sa rokom važnosti minimum 60 dana od datuma otvaranja ponuda odnosno do isteka roka važnosti ponude. Bankarskom garancijom za ozbiljnost ponude banka garantuje da će na račun NALED-a platiti ukupan iznos po prijemu prvog poziva u pisanoj formi i izjave u kojoj se navodi da je:

- ponuđač izmenio ili opozvao ponudu za vreme trajanja važnosti ponude, bez saglasnosti NALED-a, ili je
- ponuđač, iako je upoznat sa činjenicom da je njegova ponuda ocenjena kao najpovoljnija, odbio da potpiše ugovor u skladu sa uslovima iz ponude, ili
- ponuđač nije uspeo ili je odbio da dostavi bankarsku garanciju za dobro izvršenje posla.

Ponuda će se smatrati neprihvatljivom, ukoliko bankarska garancija ne sadrži sve napred navedene elemente.

Bankarska garancija za ozbiljnost ponude će biti vraćena svim ponuđačima odmah nakon zaključenja ugovora i dostavljanja bankarske garancije za dobro izvršenje posla od strane izabranog ponuđača.

Izabrani ponuđač će biti u obavezi da, nakon zaključenja ugovora, dostavi sledeće bankarske garancije, kao sredstvo finansijskog obezbeđenja za izvršenje ugovornih obaveza:

1. Bankarsku garanciju za dobro izvršenje posla, u visini od 10% od ukupne vrednosti ugovora sa PDV-om, sa rokom važnosti 30 dana dužim od roka za izvršenje usluge koja je predmet ugovora;
1. Bankarsku garanciju za otklanjanje nedostataka u garantnom roku, u visini od 5% od ukupne vrednosti ugovora sa PDV-om, sa rokom važnosti 60 dana dužim od garantnog roka za rad aplikacije koja je predmet nabavke.

Bankarska garancija za dobro izvršenje posla, kao i bankarska garancija za otklanjanje nedostataka u garantnom roku, moraju imati klauzule „bezuslovna i naplativa na prvi poziv“. Navedene bankarske garancije ne smeju sadržati dodatne uslove za isplatu sume na koju su izdate, kraće rokove ili manje iznose od onih koji su definisani konkursnom dokumentacijom.

Izabrani ponuđač će biti u obavezi da dostavi bankarsku garanciju za dobro izvršenje posla u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaključenja ugovora. NALED će unovčiti ovu bankarsku garanciju u slučaju da ponuđač ne izvršava svoje ugovorne obaveze u rokovima i na način predviđen ugovorom. U slučaju produžetka roka za izvršenje ugovora, izabrani ponuđač je u obavezi da produži rok važenja bankarske garancije za dobro izvršenje posla, za onaj period za koje je produžen rok za izvršenje ugovora.

Izabrani ponuđač će biti u obavezi da dostavi bankarsku garanciju za otklanjanje nedostataka u garantnom roku u roku od 15 (petnaest) dana od dana potpisivanja zapisnika o primopredaji aplikacije. Dostavljanje ove bankarske garancije predstavlja uslov za isplatu iznosa po okončanoj situaciji. NALED će unovčiti ovu bankarsku garanciju u slučaju da se izabrani ponuđač za vreme trajanja garantnog roka ni nakon dva uzastopna poziva ne odazove radi otklanjanja nedostataka u garantnom roku, ili ukoliko u razumnom roku ne otkloni konstatovane nedostatke.

Ukoliko ponuđač dostavi garanciju strane banke, toj banci mora biti dodeljen kreditni rejting kome odgovara najmanje nivo kreditnog kvaliteta 3 (investicioni rang).

OBRAZAC 1 – PODACI O PONUĐAČU¹

1	Poslovno ime:	
2	Sedište:	
3	Kontakt osoba:	
4	Email:	
5	Telefon:	
6	Poreski identifikacioni broj (PIB):	
7	Matični broj:	
8	Broj računa:	
9	Ovlašćeni zastupnik (ime, prezime i funkcija):	

Datum: _____

Potpis: _____

¹ U slučaju zajedničke ponude, potrebno je dostaviti popunjen obrazac za svakog od članova grupe ponuđača (konzorcijuma), kao i naznačiti ko je nosilac konzorcijuma

OBRAZAC 2 – KOMERCIJALNI USLOVI PONUDE

	Opis	Cena
1.	Izrada chatbot aplikacije za potrebe projekta "Uspostavljanje kontakt centra republičkih inspekcija i izrada knjige inspeksijske prakse"	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om

Rok za završetak izrade aplikacije: _____ kalendarskih dana od dana zaključenja ugovora

Garantni rok: _____ godine/a (minimum 2 godine) od dana primopredaje i puštanja u rad aplikacije

Datum: _____

Potpis: _____