

NABAVKA USLUGE HOSTINGA CHATBOT APLIKACIJE U OKVIRU REALIZACIJE PROJEKTA “UNAPREĐENJE OPŠTINSKIH USLUGA U SRBIJI I BIH UVOĐENJEM CHATBOT APLIKACIJE”

UPUTSTVO ZA SAČINJAVANJE PONUDA

1. INFORMACIJE O PROJEKTU

Projekat „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije“ je podržan od strane develoPPP.de programa Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ), a sprovode ga Otvoreni regionalni fond za Jugoistočnu Evropu - Modernizacija komunalnih usluga (GIZ ORF MMS), Mreža za povoljno poslovno okruženje u jugoistočnoj Evropi (BFC SEE) i kompanija SAGA. Projektom je planirano pilotiranje potpuno funkcionalnog ChatBot-a u 4 jedinice lokalne samouprave u Srbiji i BiH koje su nosioci BFC SEE sertifikata (Sombor, Šabac, Bijeljina, Laktaši) sa ciljem da opštinske usluge budu dostupnije i efikasnije, zasnovane na upotrebi digitalnog ChatBot-a.

Jedan od glavnih izazova lokalne samouprave i njene administracije je pružanje transparentnih informacija i efikasnih usluga građanima i privredi koji imaju velika očekivanja od pružalaca javnih usluga u smislu olakšanog pristupa i unapređenja kvaliteta pružene usluge. Jedno od rešenja za ovo jeste modernizacija procedura u svakodnevnom radu lokalnih samouprava kroz promenu ustaljenih obrazaca upravljanja i korišćenje inovativnih digitalnih rešenja i softvera baziranih na veštačkoj inteligenciji kakav je upravo ChatBot.

Projekat ima za cilj da pokaže aktivnu i funkcionalnu primenu ChatBot-a na lokalnu, gde će najviše ljudi profitirati od poboljšanih, pristupačnijih i pojednostavljenih procedura u pogledu pružanja opštinskih informacija i usluga. Korišćenje ChatBot-a za opštinske usluge jasno će pokazati njegove prednosti u pogledu dostupnosti usluga i informacija, interakcije sa klijentima i njihovog zadovoljstva. Ovo ne samo da će dodatno dokazati univerzalni potencijal aplikacije ChatBot, već će otvoriti i mogućnost za peer-to-peer učenje i širenje rezultata na mnogo širem nivou. Ujedno, projekat će pokazati prednosti procesa digitalizacije za sve uključene javne i privatne aktere u celom regionu i promovisati digitalnu kulturu na širem planu.

Ovom digitalnom platformom za komunikaciju lokalna uprava će ojačati svoju ulogu kompetentne, pristupačne i efikasne administracije za opsluživanje građana. Chatbot omogućava digitalizaciju odabranih servisnih postupaka i stavlja ih na raspolaganje svim građanima 24 sata, sedam dana u nedelji. Stoga će primena ChatBot-a za opštinske usluge i pružanje informacija omogućiti lokalnoj upravi da obradi znatno veći broj zahteva klijenata u kraćem roku.

U pripremnoj fazi projekta radiće se procena i odabir lokalnih samouprava. Nakon toga, u izabranim opštinama sprovedeće se faza pripreme koja podrazumeva evaluaciju opštinskih usluga i

IT sistema. U sledećem koraku, planiran je razvoj digitalnog rešenja za svaku opštinu posebno, a obuhvata kreiranje i testiranje scenarija za ChatBot.

U fazi implementacije radiće se testiranje novog sistema i obučavanje gradskih i opštinskih službenika za korišćenje ChatBot-a u njihovom radu kao i podrška u promovisanju njihovih ChatBot-ova. U poslednjoj fazi projekta, fokus će se staviti na prenos znanja i iskustava u druge lokalne samouprave putem diseminacije rezultata i poslovnih modela ChatBot servisa.

2. PREDMET NABAVKE

Predmet nabavke je **Usluga hostinga chatbot aplikacije** u okviru realizacije projekta "Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem chatbot aplikacije".

3. DETALJAN OPIS USLUGE KOJA JE PREDMET NABAVKE

U okviru realizacije nabavke potrebno je obezbediti hosting ChatBot aplikacije u Cloud Data Centru izabranog ponuđača koji ima sledeće karakteristike:

- Napajanje Cloud Data Centra mora biti neprekidno i obezbeđeno preko redundantnog UPS uređaja i redundantnog agregata;
- Cloud Data Centar mora imati obezbeđen sistem za protivpožarnu zaštitu;
- Mrežna infrastruktura Cloud Data Centra mora da ima minimalno 40Gbps u jezgru mreže i mora da poseduje funkcionalnost SDN (software defined networking), tehnologije koja omogućuje deljenje hardverskih resursa mreže Cloud Data Centra za korisnike nezavisno jedan od drugog. Potrebno je da svaki korisnik ima definisan Tenant koji je logički u potpunosti odvojen od ostalih korisnika Cloud Data Centra;
- Sve mrežne komponente sistema moraju da budu potpuno redundantne;
- Storage sistemi Cloud Data Centra, kao i sve njihove komponente, moraju da budu potpuno redundantni i da omogućavaju visoku dostupnost svih „storage“ resursa za sve korisnike Cloud servisa;
- „Storage“ sistemi moraju da poseduju mogućnost smeštanja podataka na različite tipove diskova: SAS, NL-SAS, SSD kao i da poseduju funkcionalnost kreiranja grupe različitih tipova diskova na kojim će se raditi raspodela blokova podataka na osnovu učestalosti korišćenja istih;
- Cloud Data Centar mora da poseduje sistem virtualizacije od minimalno jednog clustera i minimalno jedne tehnologije virtualizacije (npr. VMware, HyperV, Oracle VM...);
- Sve virtuelne mašine moraju biti visoko dostupne i funkcionalne u slučaju otkaza bilo koje komponente sistema virtualizacije;
- Cloud Data Centar mora da poseduje centralni portal za korisnike koji pristupaju svojim virtuelnim mašinama na Cloud sistemu;
- Cloud Data Centar mora da poseduje centralni firewall sistem koji takođe mora biti redundantan. Firewall mora da radi na OSI sloju aplikacije i mora da poseduje minimalno sledeće funkcionalnosti:
 - Skeniranje saobraćaja na pretnje koje dolaze sa interneta - virusi i spajver. Antivirusne i anti spajver baze se ažuriraju svakodnevno.
 - Identifikacija aplikacija u mreži na osnovu „potpisa“ (signature);
 - Visoka dostupnost – active/passive konfiguracija režima visoke dostupnosti. U slučaju otkaza jedne od komponenti, sistem radi bez prekida sa istim funkcionalnostima;

- Snažan, izražen stepen sigurnosti dostupan kroz sledeće komponente: next generation firewall, anti virus, IPS, DLP, kontrola aplikacija, Web filtering, Botnet IP/Domain, sandbox;
- Mogućnost centralizovane pretrage logova;
- Mogućnost generisanja izveštaja na zahtev, kao i u određenom vremenskom periodu;
- Generisani izveštaji su u formatu: HTML/CSV/XML/PDF;
- Pregled mrežnih aktivnosti u realnom i prošlom vremenu;
- Automatsko generisanje upozorenja za brzu reakciju;
- Detaljan reporting i monitoring;
- Mogućnost kreiranja IPSEC VPN tunela i VPN klijent konekcija korisnicima Clouda.
- Potrebno je da Cloud Data Centar poseduje uređaje koji rade Web Security i čije su minimalne zahtevane funkcionalnosti sledeće:
 - Web Sigurnost: Automatsko profiliranje (white list), Web server i potpisi aplikacije (black list), IP Reputacija, IP Geolokacija, HTTP RFC kompatibilnost, podrška za HTTP/2;
 - Zaštita eksternih i internih Web baziranih aplikacija od: OWASP Top 10 napada, Cross Site Scripting, SQL Injection, Cross Site Request Forgery, Session Hijacking, ugrađen Vulnerability Scanner, Integracija "Third-party" skenera (virtual patching);
 - Sigurnosni servisi: Web services signatures, XML and JSON protocol conformance, Malware detection, Virtual Patching, Protocol Validation, Brute Force protection, Cookie signing and encryption, Operation system intrusion signatures, Known threat and Zero-day attack protection, L4 stateful Network Firewall, DoS Prevention, Advanced correlation protection using multiple security elements, Data leak prevention, Web Defacement Protection;
 - Application Delivery: Layer 7 server load balancing, URL Rewriting, Content Routing, HTTPS/SSL Offloading, HTTP Compression, Caching;
 - Autentifikacija: Aktivna i pasivna autentifikacija, Site Publishing i SSO, RSA pristup za dvo-faktorsku autentifikaciju, LDAP i RADIUS podrška, SSL client certificate podrška;
 - Mogućnost centralizovane pretrage logova;
 - Mogućnost generisanja izveštaja na zahtev, kao i u određenom vremenskom periodu.

U svrhu optimalnog razvojnog i produkcionog okruženja aplikativnog rešenja, u okviru realizacije nabavke, potrebno je obezbediti resurse sledećih karakteristika u trajanju od 3 godine:

4 x Application Server:

- 16 GB RAM - operativne memorije
- 4 vCPU - virtualnih procesorskih jedinica
- 500 GB - skladišnog prostora
- Microsoft Windows Server Standard
- IIS, .NET Core Runtime

4 x NLP Server:

- 16 GB RAM - operativne memorije
- 6 vCPU - virtualnih procesorskih jedinica
- 300 GB - skladišnog prostora
- Linux

4 x Public IP Server:

- 8 GB RAM - operativne memorije
- 4 vCPU - virtualnih procesorskih jedinica
- 100 GB - skladišnog prostora
- Microsoft Windows Server Standard
- IIS

4 x Database Server:

- 16 GB RAM - operativne memorije
- 8 vCPU - virtualnih procesorskih jedinica
- 500 GB - skladišnog prostora
- Microsoft Windows Server Standard
- Microsoft SQL Server Standard

Tehnička podrška

Ponuđač je dužan obezbediti uslugu tehničke podrške za sve vreme trajanja ugovora. Pored toga, ponuđač se obavezuje:

- da će uslugu tehničke podrške pružati putem Service Desk-a, lociranog na teritoriji Srbije ili Bosne i Hercegovine, koji je u funkciji 24 sata, 7 dana u sedmici, putem telefona, govorne pošte, e-mail-a i servisnog web portala, u svrhu prijave i evidencije nepravilnosti (incidenata) u radu softvera od strane Korisnika;
- da će pristupiti rešavanju intervencija u periodu ne dužem od 4 (četiri) sata od e-mejlom poslanog zahteva od strane naručioca ili prijema zahteva za intervenciju telefonom koji će izvršilac odrediti kao dežurni telefon, kao i da će početi otklanjati nedostatke u vremenu definisanom stepenom prioriteta zahteva.

Opis podrške

Ponuđač treba da pruži podršku korisnicima u slučajevima:

1. Greške ili kvara – označava prijavu određene greške koja onemogućava normalno funkcionisanje sistema;
2. Zahteva za promenom - zahtev za izmenu konfiguracije sistema, i to manja izmena koja ne utiče značajno na celokupni sistem;
3. Servisni zahtev – označava zahtev za uslugom koju omogućava sistem, ali je korisnik ne može samostalno izvršiti;
4. Zahtev za konsultacije – označava zahtev za dodatnim informacijama ili pojašnjenjima o radu sistema i zahtev za obukom.

Vreme rešavanja zahteva

Vreme za rešavanje zahteva za podrškom treba da zavise od naznačenog stepena prioriteta zahteva, koji definišu zajednički obe strane na osnovu analize problema koji se desio, a prioriteti se mogu biti u svrstati u najmanje tri nivoa, od kojih:

- Visok nivo podrazumeva ciljano vreme rešavanja zahteva što hitnije (maksimalno do 24 sata)
- Srednji nivo podrazumeva ciljano vreme rešavanja zahteva do 5 radnih dana;
- Nizak nivo podrazumeva ciljano vreme rešavanja zahteva maksimalno do 10 radnih dana.

Na osnovu stepena prioriteta i potencijalnog uticaja na poslovanje korisnika, vreme rešavanja zahteva se može modifikovati u pojedinim slučajevima, na osnovu dogovora obe strane.

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 ovom uputstvu.

Uslovi za učešće u postupku su sledeći:

Finansijski kapacitet:

Minimalni kumulativni prihod u iznosu od 200.000 € 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 20000, koji garantuje da ponuđač zadovoljava standarde sistema upravljanja IT uslugama i osigurava da procesi koje realizuju i usluge koje pružaju budu u skladu sa zahtevima korisnika, uz odgovornost u upravljanju pratećom dokumentacijom i izveštavanjem korisnika;
- ISO 22301, koji garantuje upravljanje kontinuitetom poslovanja i identifikuje potencijalne pretnje po organizaciju i njihov uticaj na poslovne operacije ukoliko se te pretnje dogode;

- ISO 27001 ili odgovarajući ekvivalent za predmetnu delatnost, koji garantuje da ponuđač zadovoljava standarde sistema bezbednosti informacija i poštuje politike sigurnosti podataka, obrazovanost osoblja koja rade na izvršavanju usluga, operativno upravljanje i komunikaciju kao i kontrolu pristupa informacijama.

Kadrovski kapacitet:

Ponuđač mora da zapošljava ili da ima radno angažovanih minimalno 5 (pet) članova tehničkog osoblja koji će biti angažovani za realizaciju nabavke, i to:

- Minimalno jedan inženjer koji poseduje ekspertski sertifikat koji je povezan sa SDN tehnologijom primenjenom u Cloud Data Centru ponuđača;
- Minimalno jedan inženjer koji poseduje jedan sertifikat profesionalnog nivoa za tehnologiju virtualizacije primenjenu u Cloud Data Centru ponuđača;
- Minimalno jedan inženjer koji poseduje sertifikat Microsoft Certified Solutions Expert Cloud Platform and Infrastructure;
- Minimalno jedan inženjer koji poseduje sertifikat security architect nivoa za firewall-e koji su implementirani u Cloud Data Centru;
- Ekspert za upravljanje IT servisima.

Ispunjenost uslova u pogledu kadrovskog kapaciteta dokazuje se dostavljanjem kopija sledećih sertifikata (za najmanje jednog člana tima):

- Sertifikat koji je povezan sa SDN tehnologijom primenjenom u Cloud Data Centru ponuđača;
- Sertifikat profesionalnog nivoa za tehnologiju virtualizacije primenjenu u Cloud Data Centru ponuđača;
- Sertifikat Microsoft Certified Solutions Expert Cloud Platform and Infrastructure;
- Sertifikat security architect nivoa za firewall-e koji su implementirani u Cloud Data Centru;
- Sertifikat ekspertskeg nivoa znanja iz oblasti posedovanja veština u podršci i upravljanju IT uslugama – ITIL Certificate in Managing Across the Lifecycle (MALC) ili ekvivalent.

Ponuđač je u obavezi da uz sertifikate dostavi i popunjenu izjavu ovlašćenog lica ponuđača o angažovanom tehničkom osoblju i izjave o ekskluzivnosti i raspoloživosti za svakog od članova tima.

Reference:

Najmanje 2 (dva) uspešno realizovana projekta sa istim ili sličnim predmetom nabavke, u periodu od 2017. do 2020. godine.

Pod istim ili sličnim predmetom nabavke podrazumeva se usluga hostinga i iznajmljivanja infrastrukture kao servis u sopstvenom visoko sigurnom data centru.

Ispunjenost uslova u pogledu potrebnih referenci ponuđač dokazuje dostavljanjem potvrde odgovornog lica investitora/korisnika projekta. Potvrda investitora/korisnika projekta mora da sadrži predmet i vrednost ugovora, period realizacije, kao i konstataciju da je ponuđač izvršio ugovorene obaveze kvalitetno i u ugovorenom roku.

Tehnički kapacitet:

Ponuđač mora da poseduje:

- Cloud Data Centar traženih tehničkih karakteristika u vlasništvu, na teritoriji Srbije ili BiH;
- Service Desk – korisnički servis dostupan 24 sata, 7 dana u nedelji telefonski, e-mail-om, Voice box i web interfejsom za prijavu i evidenciju nepravilnosti (incidenata) u radu aplikacija.

Ispunjenost uslova u pogledu tehničkog kapaciteta dokazuje se dostavljanjem izjave date pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, u kojoj se navodi da ponuđač ispunjava utvrđene uslove. Izjava se daje na obrascu koji čini sastavni deo ovog uputstva i mora biti potpisana od strane odgovornog lica ponuđača.

5. KRITERIJUM ZA OCENU PONUDA

Kriterijum za ocenu ponuda je najniže ponuđena cena.

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 20000, ISO 22301 i ISO 27001;
- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu kadrovskog kapaciteta:**
 - Popunjena izjava ovlašćenog lica ponuđača o angažovanom tehničkom osoblju (minimalno 5 članova tima), na obrascu koji je sastavni deo dokumentacije;
 - Potpisane radne biografije svih članova tima;
 - Sertifikat koji je povezan sa SDN tehnologijom primenjenom u Cloud Data Centru ponuđača;
 - Sertifikat profesionalnog nivoa za tehnologiju virtualizacije primenjenu u Cloud Data Centru ponuđača;
 - Sertifikat Microsoft Certified Solutions Expert Cloud Platform and Infrastructure;
 - Sertifikat security architect nivoa za firewall-e koji su implementirani u Cloud Data Centru;

- Sertifikat ekspertskeg nivoa znanja iz oblasti posedovanja veština u podršci i upravljanju IT uslugama – ITIL Certificate in Managing Across the Lifecycle (MALC) ili ekvivalent;
 - Sertifikat o razumevanju pristupa rada u korisničkoj podršci – ITIL Foundation ili ekvivalent
 - Popunjena izjava o ekskluzivnosti i raspoloživosti za svakog od članova tima (na obrascu koji je sastavni deo konkursne dokumentacije).
- **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu traženih referenci** – potpisane potvrde odgovornih lica investitora/korisnika projekta o realizovanim projektima, koje moraju da sadrže predmet i vrednost ugovora, period realizacije, kao i konstataciju da je ponuđač izvršio ugovorene obaveze kvalitetno i u ugovorenom roku;
 - **Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu tehničkog kapaciteta** - Izjava data pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, u kojoj se navodi da ponuđač poseduje Cloud Data Centar i Service Desk traženih funkcionalnosti (na obrascu koji je sastavni deo konkursne dokumentacije);
 - **Detaljan tehnički opis infrastrukture na kojoj se nudi usluga hostinga** (u slobodnoj formi);
 - **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 9.12.2020. godine do 14:00 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 9.12.2020. godine u 15:00 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 infrastrukturu na kojoj se nudi usluga hostinga mora biti u potpunosti u skladu sa Opisom 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, kao sredstvo finansijskog obezbeđenja za izvršenje ugovornih obaveza dostavi 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 nabavke koja je predmet ugovora.

Bankarska garancija za dobro izvršenje posla mora imati klauzule „bezuslovna i naplativa na prvi poziv“ i ne sme sadržati dodatne uslove za isplatu sume na koju je izdata, 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.

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

Broj ponude: _____

	Opis	Cena
1.	Naknada za uslugu hostinga ChatBot aplikacije u okviru realizacije projekta "Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem chatbot aplikacije" u trajanju od tri godine	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om

Rok za otpočinjanje pružanja usluge koja je predmet nabavke: _____ kalendarskih dana od dana zaključenja ugovora.

Datum: _____

Potpis: _____

IZJAVA O EKSKLUZIVNOSTI I RASPOLOŽIVOSTI²

Ja, dole potpisani/a, ovim potvrđujem da prihvatam učešće u nabavci usluge hosting ChaBot aplikacije u sklopu projekta „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije“, isključivo kao deo tehničkog osoblja ponuđača <**NAVESTI IME PONUĐAČA, ODNOSNO GRUPE PONUĐAČA**>. Istovremeno izjavljujem da sam na raspolaganju za čitav period realizacije ugovora, za obavljanje onih poslova za čiju realizaciju je predviđeno moje angažovanje, odnosno u svojstvu <**NAVESTI ULOGU U TIMU, ODNOSNO SPECIJALNOST ZA KOJU SE ČLANA TIMA ANGAŽUJE**>

Potvrđujem da neću biti angažovan/a kao deo tehničkog osoblja drugog ponuđača niti grupe ponuđača u ovoj nabavci, kao ni po bilo kom drugom osnovu zbog koga mogu doći u sukob interesa ili koji može ograničiti moju sposobnost za angažovanje na realizaciji napred navedenog ugovora.

Istovremeno, ukoliko ova ponuda bude ocenjena kao najpovoljnija, prihvatam činjenicu da će u slučaju moje sprečenosti za angažovanje na realizaciji ugovora u navedenom periodu, iz bilo kog razloga osim bolesti ili više sile, NALED odbiti ovu ponudu kao neprihvatljivu i izabrati ponudu drugog ponuđača, odnosno raskinuti zaključeni ugovor, uz naplatu bankarske garancije za ozbiljnost ponude, odnosno bankarsku garanciju za dobro izvršenje posla.

Potvrđujem da u trenutku podnošenja ove ponude nisam u sukobu interesa po bilo kom osnovu i obavezujem se da obavestim NALED u slučaju bilo kakve promene okolnosti u vezi sa tim.

Ime i prezime	
Potpis	
Datum	

² Potrebno je da svako od članova tima popuni poseban obrazac

OBRAZAC**IZJAVA O ANGAŽOVANOM TEHNIČKOM OSOBLJU**

Izjavljujem da će, ukoliko mi bude dodeljen ugovor o nabavci usluge hostinga ChatBot aplikacije u sklopu projekta „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije“, sledeća lica biti angažovana kao deo tehničkog osoblja za realizaciju nabavke (minimum 5):

	Ime i prezime	Naziv sertifikata koji poseduje	Osnov angažovanja
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

NAPOMENA: U koloni “Osnov angažovanja” navodi se “radni odnos kod ponuđača” ili odgovarajuća vrsta angažovanja (ugovora) van radnog osnosa

Ponuđač/grupa ponuđača: _____

Datum: _____

Potpis: _____

IZJAVA O ISPUNJENOSTI USLOVA U POGLEDU TEHNIČKOG KAPACITETA

Ovim izjavljujem, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da posedujem:

- **Cloud Data Centar traženih tehničkih karakteristika na teritoriji Srbije / BiH³ i**
- **Service Desk – korisnički servis dostupan 24 sata, 7 dana u nedelji telefonski, e-mail-om, Voice box i web interfejsom za prijavu i evidenciju nepravilnosti (incidenata) u radu aplikacija.**

Ponudjač/grupa ponudjača: _____

Datum: _____

Potpis: _____

³ Zaokružiti odgovarajuću opciju, u zavisnosti od konkretnog slučaja