

NABAVKA USLUGE TESTIRANJA, PODRŠKE UPRAVLJANJU I OBEZBEĐIVANJU PROMENAMA I REDIZAJNU PROCESA, IZRADU UPUTSTAVA I DOKUMENTACIJE, POST-PRODUKCIJONU TEHNIČKU I SAVETODAVNU PODRŠKU I IZRADU OPERATIVNIH I TEHNIČKIH PROCEDURA ZA IMPLEMENTIRANOG ČETBOTA NA WEAVER PLATFORMI ZA ČETIRI ODABRANE LOKALNE SAMOUPRAVE U SRBIJI I BIH

UPUTSTVO ZA SAČINJAVANJE PONUDA

1. OPŠTE INFORMACIJE

Projekat „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem četbot aplikacije“ je podržan od strane develoPPP programa Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ), a sprovode ga Nemačka organizacija za međunarodnu saradnju (GIZ) GmbH, Mreža za povoljno poslovno okruženje u jugoistočnoj Evropi (BFC SEE) i kompanija SAGA. Projektom je planirano pilotiranje potpuno funkcionalnog četbota u 4 lokalne samouprave u Srbiji i Bosni i Hercegovini koje su nosioci BFC SEE sertifikata (Sombor, Šabac, Bijeljina, Laktaši), sa ciljem da opštinske usluge budu dostupnije i efikasnije, zasnovane na upotrebi digitalnog četbota.

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 četbot.

Projekat ima za cilj da pokaže aktivnu i funkcionalnu primenu četbota na lokalnu, gde će najviše ljudi profitirati od poboljšanih, pristupačnijih i pojednostavljenih procedura u pogledu pružanja opštinskih informacija i usluga. Korišćenje četbota 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 četbot, 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. Četbot omogućava digitalizaciju odabranih servisnih postupaka i stavlja ih na raspolaganje svim građanima 24 sata, sedam dana u nedelji. Stoga će primena četbota za opštinske usluge i pružanje informacija omogućiti lokalnoj upravi da obradi znatno veći broj zahteva klijenata u kraćem roku.

U pripremnoj fazi projekta izvršena je procena i odabir lokalnih samouprava. Nakon toga, u izabranim opštinama sprovedena je 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 četbot.

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

Projekat „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem četbot aplikacije“ se trenutno nalazi u svojoj drugoj fazi (engl. *Design Phase: municipal use cases*). U prethodnom periodu u svakoj lokalnoj samoupravi odabrana su po 4 procesa za koja će biti implementirano četbot rešenje. Za identifikovane i odabrane procese urađena je *High-level* specifikacija, a primenom odgovarajuće metodologije upravljanja poslovnim procesima (engl. *Business Process Management*) analizirana su, a zatim i definisana potencijalna unapređenja poslovnih procesa za koje je moguće integrisati četbot rešenje. Takođe, urađeno je modelovanje 4 izabrana poslovna procesa koji su opisani preko dijagrama poslovnih procesa (engl. *Business Process Diagram*) koristeći standard BPMN (engl. *Business Process Modelling Notation*). Razvoj četbot rešenja sprovode kompanije Saga d.o.o Beograd i SAGA NFG Banja Luka. Tokom analize je utvrđeno da je pogodnija opcija da projekat bude realizovan na infrastrukturi u oblaku (*Cloud Hosting*). Infrastruktura u oblaku je obezbeđena do kraja 2023. godine i urađena je instalacija četbota na *Weaver* platformi što omogućava testiranje i obuku korisnika u sledećoj fazi.

Kako bi se ostvarili preduslovi za razvoj četbot rešenja, angažovani su eksperti koji su na osnovu „outputa“ iz prethodne faze (dokument analize procesa u 4 odabrane lokalne samouprave) definisali četbot scenarija i uradili detaljnu specifikaciju dijaloga građana i četbota. Osim toga implementirani su elementi veštačke inteligencije (mašinsko učenje) koji u ovom projektu podrazumevaju adekvatno razumevanje prirodnog jezika koje će korisnik (građanin) koristiti tokom komunikacije sa četbotom.

Aktivnosti testiranja i podrške upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa su međusobno uslovljeni, pa se od eksperta očekuje da obavljanje ovog zadatka sprovodi u saradnji sa Isporučiocem.

2. PREDMET NABAVKE

Predmet nabavke je usluga testiranja, podrške upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa, izrada uputstava i dokumentacije, post-produkcionu tehnička i savetodavna podrška i izrada operativnih i tehničkih procedura za implementiranog četbota na *Weaver* platformi za četiri odabrane lokalne samouprave u Srbiji i BiH.

3. DETALJAN OPIS PREDMETA NABAVKE

Predmet nabavke sastoji se iz pet elemenata/usluga koje pružalac usluga treba da pruži, i to:

- 1. Testiranje implementiranog četbota;**
- 2. Podrška upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa;**

3. **Priprema i izrada uputstava i dokumentacije;**
4. **Post-produkciona tehnička i savetodavna podrška;**
5. **Definicija i izrada operativnih i tehničkih procedura za podršku radu platforme od strane lokalne samouprave.**

Pružalac usluga je u obavezi da usluge koje su predmet nabavke realizuje u saradnji i prema uputstvima od strane projektnog tima Naručioca koji čine predstavnici Nacionalne alijanse za lokalni ekonomski razvoj (NALED), GIZ-a i SAGE.

Detaljna specifikacija svake od usluga koje pružalac usluga treba da realizuje data je u nastavku ovog uputstva.

1. Testiranje implementiranog četbota na Weaver platformi

Potrebno je uspostaviti testno okruženje, uraditi početno podešavanje sistema i početni prenos podataka. Pripremiti korisnike i uraditi konačnu verifikaciju sistema putem testa korisničkog prihvatanja (*UAT - User Acceptance Test*) funkcionalnosti i podešavanja sistema.

Testiranje obaviti kroz sledeće aktivnosti:

- Podešavanje četbota za testno okruženje;
- Na osnovu specifikacije scenarija urađenih u fazi analize potrebno je pripremiti za svaku od četiri lokalne samouprave scenarija za testiranje;
- Na osnovu odobrene dokumentacije za testno korisničko prihvatanje od strane projektnog tima, potrebno je uraditi alfa testiranje. Alfa testiranje podrazumeva interno testiranje manjeg tima stručnjaka koji znaju kako pronaći softverske greške. Njihova stručnost omogućava da registruju većinu problema prolazeći kroz sve scenarije koje mogu napraviti i probati bilo koju kombinaciju ulaznih podataka kako bi inicirao eventualne greške u softveru. Glavni cilj alfa testiranja je da se identifikuju svi potencijalni problemi pre isporuke softvera klijentima na beta testiranje. Testiranje se vrši u laboratorijskim uslovima (testno okruženje), gde testeri simuliraju krajnje korisnike i beleže sve uočene probleme. Korisnici simuliraju unos podataka upotrebom različitih tehnika, sa ciljem da se izvrše i provere sve akcije koje bi tipični korisnik mogao da napravi. Alfa testiranje tipično izvodi tim nezavisnih testera. Nezavisan tim se uzima zbog objektivnosti pri testiranju. Najprostije rečeno, ovo testiranje se vrši na samom kraju razvoja softvera sa ciljem da se sve pronađene greške isprave pre isporuke klijentu, kako bi što je moguće manje problema bilo u beta testiranju sa strane klijenta i kasnije nakon puštanja softvera u produkciju. Pružalac usluga je u obavezi da na osnovu scenarija za testiranje uradi testiranje za svaku od četiri lokalne samouprave. U ovom testiranju neophodno je dodatno da se urade eventualne ispravke grešaka, ubace nova učenja, prilagode ili promene odgovori i sve što je potrebno za sledeću fazu beta testiranja;

- Na osnovu rezultata alfa testiranja. Pružalac usluga će prilagoditi scenarija testiranja i omogućiti obučanim poslovnim korisnicima iz lokalnih samouprava da sprovedu testiranje funkcionalnosti i podešavanja sistema;
- Nakon uspešnog alfa testiranja, ispravki greški i izmena na softveru potrebno je uraditi beta testiranje. Beta testiranje je vrsta testiranja kada se poslovnim korisnicima (nosiocima domenskog znanja) pušta softver u realno testno okruženje kako bi eksperimentisali i prijavili probleme koji se javljaju pri upotrebi u realnim uslovima. Test prihvatanja od strane korisnika je finalna faza kod koje korisnici testiraju softver i odlučuju da li optimalno zadovoljava sve funkcionalne i nefunkcionalne zahteve definisane specifikacijom da se pusti u upotrebu. Tokom ovih testiranja, pravi korisnici testiraju softver da bi videli kako se ponaša sa realnim scenarijima, prema specifikaciji, da bi se sa što manjom stopom grešaka pustio u upotrebu odnosno produkciju. Testiranje se izvršava u finalnoj fazi projekta, neposredno pre puštanja softvera u produkciono okruženje. Beta verzija softvera se isporučuje ograničenom broju stvarnih korisnika koji ga instaliraju i koriste u realnim uslovima upotrebe. Cilj beta testiranja je da stvarni korisnici upotrebom softvera u realnim uslovima otkriju potencijalne greške ili propuste iz korisničke perspektive, koja ne treba da postoji u finalnoj verziji aplikacije. U slučaju bilo kakvih izmena, potrebno je nad softverom obavezno uraditi regresivno testiranje. Regresivno testiranje se definiše kao tip testiranja softvera koji za cilj ima da potvrdi da promene u učenju ili sors kodu, koje su nastale uglavnom zbog poboljšavanja sistema, nisu uvele nove greške u radu prethodno programiranih funkcionalnosti. Prilikom regresivnog testiranja se ponavljaju testovi koji su već izvršeni u prethodnim iteracijama kako bi se osiguralo da postojeće funkcionalnosti i dalje rade ispravno nakon implementacije novih komponenti. Četbot se isporučuje odabranoj grupi pojedinaca, koji učestvuju u testiranju isključivo po pozivu. Ovo takozvano „zatvoreno beta testiranje“ podrazumeva prijavljivanje grešaka koje se uoče i eventualno davanje predloga nekih dodatnih izmena i funkcionalnosti;
- Pružalac usluga je u obavezi da na osnovu alfa i beta testiranja uradi dodatne eventualne ispravke grešaka, ubaci nova učenja, prilagodi ili promeni odgovore i sve što je potrebno za puštanje softvera u produkciju. Rezultat testiranja mogu da budu ponovne izmene na scenarijima.
- Nakon sprovedenog testiranja od strane poslovnih korisnika iz lokalnih samouprava, Pružalac usluga je u obavezi da uzimajući u obzir alfa i beta testiranje pripremi konačnu specifikaciju scenarija koja odgovaraju implementiranim scenarijima za sve procese u četiri lokalne samouprave.

Testiranje platforme je neophodno sprovedi do 30.09.2021. godine, odnosno do puštanja platforme u produkciju.

2. Podrška upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa

Kako bi pilot projekat sa lokalnim samoupravama u prvoj fazi puštanja na produkciju bio uspešniji i građani dobili kvalitetnije odgovore na nenaučena, kompleksna, nepotpuna ili neprecizna pitanja koja

nisu deo specificiranih scenarija, zaključak je da je potrebno uključiti dodatni modul tzv. „mini kontakt centar“ koji postoji u okviru *Weaver* platforme. Ovaj modul treba da omogući komunikaciju između agenta (operatera) koji rade u okviru lokalne samouprave sa krajnjim korisnicima odnosno građanima preko odgovarajućih komunikacionih kanala. Agent uživo prati komunikaciju sa MIA četbotom i ima mogućnost preuzimanja konverzacije u slučaju da četbot nije prepoznao nameru ili ne razume pitanje. Uključivanjem ovog modula lokalnim samoupravama bi se pružila mogućnost implementacije mini kontakt centra kao novi kanal komunikacije sa klijentima.

Za potrebe analize, definicije i opisa načina i procesa implementacije modula „mini kontakt centar“, potrebno je da Pružalac usluga za sve četiri lokalne samouprave uradi sledeće aktivnosti:

- Podešavanje *cloud* sistema kako bi se obezbedio ovaj tip komunikacije sa građanima u vidu svih dodatnih aplikativnih i mrežnih propuštanja.
- Obezbeđenje povezivanja kontakt centra sa svim komunikacionim kanalima.
- Implementacija i podešavanje modula kontakt centra u okviru platforme u skladu sa projektom. Ovo podrazumeva mogućnost funkcionalnih podešavanja kontakt centra u okviru MIA četbota.
- Potrebno je napraviti dodatna scenarija koja će građanina odvesti do agenta (operatera) i time započeti konverzaciju sa njim. Pored dodatnih scenarija po potrebi je moguće izvršiti podešavanja da se pojedina scenarija završe tako što se građanin preusmeri ka agentu.
- Rad sa lokalnim samoupravama na obezbeđenju podršci uvođenja novog kanala komunikacije, sa izradom procene potencijala povećanja ukupnih komunikacija građanin/privreda – lokalna samouprava.

Po implementaciji platforme i MIA četbota u četiri lokalne samouprave, neophodno je da konsultant isprati sledeća ponašanja ekosistema:

- Nivo korišćenja sistema i trend povećanja (ili smanjenja) upotrebe po predloženim komunikacionim kanalima;
- Analiza vrsta tipičnih konverzacija po korisnicima, učestalosti, scenarijima, pitanjima i poređenja po obrascima ponašanja u svakoj lokalnoj samoupravi;
- Analiza o merenjima tehničkih performansi sistema, ispravnosti rada NLU modula, adekvatnosti infrastrukture u odnosu na uobičajene nivoe korišćenja i procena maksimalnih kapaciteta *cloud* infrastrukture;
- Analiza promene scenarija na osnovu adekvatnosti korišćenja implementiranih scenarija;
- Prenos iskustava o implementiranoj platformi sa traženim scenarijama između lokalnih samouprava. Analiza razlika i predlog za unapređenje scenarija na bazi najboljih iskustava.

Analizu je potrebno vršiti 3 meseca od puštanja platforme u produkciju.

3. Priprema i izradi uputstava i dokumentacije

Potrebno je da Pružalac usluga, u saradnji sa kompanijom SAGA, uradi sledeće aktivnosti:

- Analiza i definicija korisničke i tehničke dokumentacije, izvrši predlog strukture i dizajna svih dokumenata i izradi korisničku dokumentaciju;
- Dizajn, izrada i isporuka korisničke dokumentacije koja opisuje scenarija, procedure promena i korišćenje platforme od strane krajnjih i ključnih korisnika, zaposlenih u jedinicama lokalne samouprave;
- Izrada dokumenta opisa procedura podrške sistemu od strane tehničkih i poslovnih korisnika, metoda održavanja platforme, kao i da u finalni dokument inkorporira arhitekturu rešenja, opise infrastrukture na kojoj je platforma instalirana, preporuke za proširenje, replikaciju i unapređenje infrastrukture (dokumenta koja isporučuje SAGA) u dokument ukupne tehničke specifikacije implementirane platforme;
- Opisi tehničkih i operativnih procedura za upravljanje platformom, uz uputstva i smernice za svakodnevno održavanje i funkcionalnu podršku radu sistema od strane tehničkih i poslovnih korisnika u lokalnim samoupravama.

U sklopu ove aktivnosti, a u saradnji sa Pružaocem usluga, kompanija SAGA će realizovati sledeće:

- Izrada tehničke dokumentacije, na bazi predloženog opsega od strane Pružaoca usluga,
- Izrada dokumenta arhitekture rešenja, opis tehničke infrastrukture na kojoj je platforma instalirana, preporuke za proširenje, replikaciju i unapređenje infrastrukture.

Uputstva i dokumentaciju je neophodno isporučiti do 30.09.2021. godine, odnosno do puštanja platforme u produkciju.

4. Post-produkciona tehnička i savetodavna podrška

Zadatak obuhvata konsultantske usluge za podršku lokalnim samoupravama u procesu prva 3 meseca produkcije i procesa stabilizacije rada platforme, ukupno 20 konsultant dana za sve 4 opštine.

5. Definicija i izrada operativnih i tehničkih procedura za podršku radu platforme od strane lokalne samouprave

Pružalac usluga je u obavezi da, na bazi procesa i procedura identifikovanih u fazi analize projekta (postojeće stanje) definiše i opiše procedure lokalnih samouprava u vezi sa funkcionisanjem četbot platforme i procesa na koje ona ima uticaja, a koji će se izmeniti posle njene implementacije. Identifikovane procedure su sledeće:

- Upravljanje komunikacijama na četbot platformi;
- Pregled pristiglih komentara i nastavak komunikacije sa građanima, po potrebi;

- Upravljanje radom mini kontakt-centra i usklađivanje komunikacije sa četbot platformom;
- Obezbeđivanje procesa popunjavanja nedostataka u odgovorima, u skladu sa zahtevima koji stižu na šaltere, kontakt centre i četbot platformu;
- Analiza zahteva koji stižu putem kontakt centra i razvoj novih scenarija na bazi komunikacionih iskustava;
- Izrada pisanih procedura, za svaku lokalnu samoupravu ponaosob, a u skladu sa njihovim specifičnim potrebama i vrstama podržanih scenarija.

Procedure i dokumentaciju je neophodno isporučiti najkasnije 90 radnih dana posle puštanja platforme u produkciju.

Kao rezultat pružanja usluga koje su predmet ove nabavke, Pružalac usluga treba da isporuči sledeće rezultate / output:

- Platformu spremnu za produkciju, kao posledica ispunjenja testnih kriterijuma iz specifikacije;
- Konačnu specifikaciju scenarija, nakon obavljenog alfa i beta testiranja, koja odgovaraju implementiranim scenarijima za sve procese u četiri lokalne samouprave;
- Analize i izveštaje definisane u okviru podrške upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa;
- Korisničku i tehničku dokumentaciju i operativne procedure za upravljanje platformom;
- Post-produkcionu tehničku i savetodavnu podršku;
- Operativne i tehničke procedure za podršku radu platforme;
- Finalni izveštaj.

Pružalac usluge je u obavezi da dostavi finalni izveštaj o realizaciji usluga koje su predmet nabavke, na srpskom jeziku, najkasnije do 30.05.2022. godine. Finalni izveštaj treba da sadrži opis izvršenih zadataka. Strukturu finalnog izveštaja mora da odobri naručilac posla.

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 Uputstvu za sačinjavanje ponuda.

Uslovi za učešće u postupku su sledeći:

Opšti uslovi:

Pravo učešća u postupku ima domaće ili strano pravno lice koje ispunjava sledeće uslove:

- Registrovano je u registru Agencije za privredne registre Republike Srbije ili drugom odgovarajućem registru (ukoliko je ponuđač strano pravno lice);
- Pravno lice i njegov zakonski zastupnik u periodu od prethodnih pet godina od dana isteka roka za podnošenje ponuda nije pravnosnažno osuđeno za neko od krivičnih dela;

- Nad pravnim licem nije pokrenut postupak stečaja ili likvidacije;
- Izmirilo je dospelu poreze i doprinose za obavezno socijalno osiguranje;
- U prethodne dve godine od dana isteka roka za podnošenje ponuda nije povredilo obaveze u oblasti zaštite životne sredine, socijalnog i radnog prava;
- Ne postoji sukob interesa, u smislu odredaba zakona Republike Srbije kojim se uređuju javne nabavke.

Ispunjenost opštih uslova za učešće u postupku dokazuje se dostavljanjem popunjene i potpisane izjave, pod materijalnom i krivičnom odgovornošću, na obrascu koji čini sastavni deo Uputstva za sačinjavanje ponuda (Obrazac 3).

Kadrovski kapacitet:

Ključni ekspert/ ekspertkinja, koji/ koja poseduje sledeće veštine i kvalifikacije:

- Poseduje najmanje VII stepen stručne spreme, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Poseduje iskustva u digitalnoj i procesnoj transformaciji u oblasti konverzionih *Artificial Intelligence* sistema u poslednje tri godine, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Ima dokazano znanje o radu sa virtuelnim asistentima baziranim na *Natural Language Processing* i *Natural Language Understanding*, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Ima znanje u kreiranju četbot scenarija, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Odlikuje se naprednim poznavanjem alata, tehnika i principa koji se koriste u okviru IT razvoja, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Ima iskustvo u savetovanju organizacija u vezi sa unapređenjem poslovnih informacionih sistema i IT infrastrukture, način dokazivanja: radna biografija (CV);
- Poseduje sledeće sertifikate:
 - ✓ „*Business Analyst for Weaver AI platform*“, način dokazivanja: kopija sertifikata i
 - ✓ „*Weaver AI platform story developer*“ ili „*IBM's Applied AI Professional Certificate*“, način dokazivanja: kopija sertifikata.

Ponuđač je u obavezi da za ključnog eksperta / ekspertkinju dostavi:

- radnu biografiju (CV);
- sertifikat „*Business Analyst for Weaver AI platform*“;
- sertifikat „*Weaver AI platform story developer*“ ili „*IBM's Applied AI Professional Certificate*“.

U razmatranje će biti uzete samo one ponude uz koje su dostavljeni dokazi o ispunjenosti uslova u vezi sa stečenim obrazovanjem i kvalifikacijama ključnog eksperta / ekspertkinje.

Iskustvo ponuđača:

Najmanje tri realizovana projekta, u periodu od 2016. do 2021. godine, koji se odnose na projekte digitalne i procesne transformacije i/ili uvođenja veštačke inteligencije, način dokazivanja: referenc lista sa taksativno navedenim projektima, opisom za svaki od projekata i periodom realizacije.

5. KRITERIJUM ZA OCENU PONUDA

Kriterijum za ocenu dostavljenih ponuda je najniža ponuđena cena.

U slučaju da dva ili više ponuđača dostave ponude sa istom ponuđenom cenom, ponuđač koji je dao najduži rok važenja ponude biće ocenjen kao najpovoljniji.

6. JEZIK PONUDE

Ponude moraju biti date na srpskom jeziku.

7. NAČIN DOSTAVLJANJA PONUDA

Ponude se dostavljaju elektronskim putem, na adresu elektronske pošte: naled@naled.rs.

Svi dokumenti koji čine ponudu treba da bude u formi elektronskog dokumenta, u pdf formatu, potpisani kvalifikovanim elektronskim potpisom ovlašćenog zastupnika ponuđača.

8. ROK ZA DOSTAVLJANJE PONUDA

Ponude moraju biti dostavljene najkasnije do 16.08.2021. godine do 23:59 h.

9. MESTO, VREME I NAČIN EVIDENTIRANJA SADRŽINE PONUDA

Javno evidentiranje sadržine dostavljenih ponuda biće obavljeno u prostorijama NALED-a, Ulica Makedonska broj 30, Beograd, neposredno nakon isteka roka za dostavljanje ponuda, odnosno 17.08.2021. godine u 11:00 h.

10. UČEŠĆE U POSTUPKU JAVNOG EVIDENTIRANJA SADRŽINE PONUDA

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

11. ROK ZA DONOŠENJE ODLUKE O IZBORU NAJPOVOLJNIJEG PONUĐAČA

Odluka o izboru najpovoljnijeg ponuđača biće doneta u okvirnom roku od 5 (pet) dana od dana isteka roka za dostavljanje ponuda i biće dostavljena svim ponuđačima koji dostave ponude.

Naručilac zadržava pravo da odustane od postupka i ne dodeli ugovor u bilo kojoj fazi trajanja postupka.

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

Ponuda mora biti u potpunosti u skladu sa projektnim zadatkom, odnosno tehničkim zahtevima datim u Uputstvu za sačinjavanje ponuda. 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. Ponuda treba da sadrži i očekivani broj konsultantskih dana.

Plaćanje po ugovoru će se vršiti u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja, osim ukoliko je izabrani ponuđač strano pravno lice. Plaćanje će se vršiti dvomesečno na osnovu popunjenih i odobrenih radnih listova (Time Sheet), a finalno plaćanje će biti izvršeno nakon dostavljenog i od strane projektnog tima odobrenog finalnog izveštaja i popunjenih radnih listova.

Pružalac usluge je u obavezi da samostalno snosi prateće troškove koji mogu nastati u vezi sa obavljanjem usluga koje su predmet nabavke (prevoz, smeštaj, i slično) i nema pravo da potražuje dodatna sredstva po tom osnovu.

Naručilac ne snosi troškove pripreme ponude i učešća u postupku za ponuđača.

OBRAZAC 1 – PODACI O PONUĐAČU

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: _____

OBRAZAC 2 – KOMERCIJALNI USLOVI PONUDE

Rekapitulacija ponuđene cene:

	Komponenta	Procenjeni broj konsultant dana	Cena po konsultant danu	Ukupna cena
1	Testiranje implementiranog četbota	__ dana	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om
2	Podrška upravljanju i obezbeđivanju promenama i redizajnu procesa	__ dana	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om
3	Priprema i izrada uputstava i dokumentacije	__ dana	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om
4	Post-produkciona tehnička i savetodavna podrška	__ dana	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om
5	Definicija i izrada operativnih i tehničkih procedura za podršku radu platforme od strane lokalne samouprave	__ dana	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om	_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om
	UKUPNO:	__ dana		_____ EUR bez PDV-a _____ EUR sa PDV-om

Rok važenja ponude: _____ dana od dana javnog evidentiranja sadržine ponuda.

Datum: _____

Potpis: _____

OBRAZAC 3 - IZJAVA O ISPUNJENOSTI OPŠTIH USLOVA ZA UČEŠĆE U POSTUPKU NABAVKE

Ja, dole potpisani/a, dostavljanjem ove izjave, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću garantujem da pravno lice čiji sam ovlašćeni zastupnik - **<NAVISTI IME PONUĐAČA>** ispunjava opšte uslove za učešće u postupku ove nabavke, odnosno da:

- je pravno lice registrovano u registru Agencije za privredne registre Republike Srbije ili drugom odgovarajućem registru (ukoliko je ponuđač strano pravno lice);
- pravno lice i njegov zakonski zastupnik u periodu od prethodnih pet godina od dana isteka roka za podnošenje ponuda nije pravnosnažno osuđeno za neko od krivičnih dela;
- nad pravnim licem nije pokrenut postupak stečaja ili likvidacije;
- je pravno lice izmirilo dospjele poreze i doprinose za obavezno socijalno osiguranje;
- u prethodne dve godine od dana isteka roka za podnošenje ponuda nije povredilo obaveze u oblasti zaštite životne sredine, socijalnog i radnog prava;
- ne postoji sukob interesa, u smislu odredaba zakona Republike Srbije kojim se uređuju javne nabavke.

Datum: _____

Potpis: _____