

08/3 број:404-1-70/19-4
19.11.2019. године



Конкурсна документација

Јавна набавка: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци
Број јавне набавке: 404-1-201/19-57

САДРЖАЈ:

I	ОПШТИ ПОДАЦИ О НАБАВЦИ	3
II	ОПИС ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ, ОПИС ПАРТИЈЕ, НАЗИВ И ОЗНАКА ИЗ ОПШТЕГ РЕЧНИКА НАБАВКЕ	4
III	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА	5
IV	УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА.....	5
V	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ И ДОКАЗИВАЊЕ ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА	15
VI	МОДЕЛ УГОВОРА.....	17
	ОБРАЗАЦ БР. 1 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	22
	ОБРАЗАЦ БР. 2 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ.....	23
	ОБРАЗАЦ БР. 3 - ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ	24
	ОБРАЗАЦ БР. 4 - ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ	25
	ОБРАЗАЦ БР. 4.1 - ПОНУДА	26
	ОБРАЗАЦ БР. 5 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ.....	26
	ОБРАЗАЦ БР. 6 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 75. СТАВ 2. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА	28
	ОБРАЗАЦ БР. 7 - ТРОШКОВИ ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ.....	29
	ОБРАЗАЦ БР. 8 - МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ.....	30

I ОПШТИ ПОДАЦИ О НАБАВЦИ

1. Назив, адреса и интернет страница наручиоца

Републички фонд за здравствено осигурање, ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд, www.rfzo.rs.

2. Врста поступка

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку у складу са Законом о јавним набавкама („Службени гласник РС“ број 124/12, 14/15 и 68/15) и подзаконским актима којима се уређују јавне набавке.

3. Предмет јавне набавке:

Услуга.

Поступак јавне набавке се спроводи ради закључења уговора.

4. Контакт:

Сектор за јавне набавке Републичког фонда за здравствено осигурање,

Особа за контакт: Јелена Цветковић.

Електронска пошта: jelena.cvetkovic@rfzo.rs.

Радно време Републичког фонда за здравствено осигурање је од 07:30 до 15:30 часова, од понедељка до петка.

5. Преузимање конкурсне документације

Конкурсна документација се може преузети са Портала Управе за јавне набавке и интернет странице Наручиоца www.rfzo.rs.

6. Подаци о месту и року за подношење понуда

Рок за достављање понуда је до **04.12.2019. године до 09,30 часова**.

Понуде се достављају на адресу Републичког фонда за здравствено осигурање, ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд – ПИСАРНИЦА, сваког радног дана у радно време Републичког фонда за здравствено осигурање, од 7:30 до 15:30.

7. Обавештење о месту, дану и сату отварања понуда

Јавно отварање понуда обавиће се **04.12.2019. године у 10,00 часова**, у просторијама Републичког фонда за здравствено осигурање у Београду, ул. Јована Мариновића бр. 2, сала број 3.

II ОПИС ПРЕДМЕТА НАБАВКЕ, ОПИС ПАРТИЈЕ, НАЗИВ И ОЗНАКА ИЗ ОПШТЕГ РЕЧНИКА НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке бр. 404-1-201/19-57 је услуга одржавања контакт центра за период од 12 месеци.
2. Предмет јавне набавке није обликован по партијама.
3. Шифра из Општег речника набавке: Услуге одржавања и поправке софтвера - 72267000.
4. Процењена вредност јавне набавке: 4.140.000,00 динара без ПДВ-а.

III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

1. Предмет јавне набавке је услуга одржавања контакт центра за период од 12 месеци.
2. Предмет јавне набавке није обликован по партијама.
3. Понуђач је у обавези да поштује техничке стандарде приступачности за особе са инвалидитетом.

ОПИС ОДРЖАВАЊА:

Предмет набавке је услуга одржавања контакт центра за период од 12 месеци. У оквиру пружања услуге потребно је обезбедити услуге одржавања контакт центар решења у складу са траженим условима и захтевима дефинисаним у техничкој спецификацији, у трајању од 12 месеци, 24кx7 током целе године које обухвата следеће параметре:

- Отклањање кварова на софтверском решењу PureConnect
 - Телефонски, web портал и емаил приступ техничкој подршци
 - Време одзива и решавање проблема у складу са описом и дефинисаним нивоима приоритета приказаних у следећој табели

P1-Критичан: Околности које доводе до тога да подржани софтвер није операбилан услед отказа или неправилности у раду централних елемената система, са могућношћу да дође до критичних последица на пословање ако сервис хитно не буде успостављен. Техничко особље корисника и Извршиоца раде на отклањању проблема све док се не пронађе стално или привремено решење да се сервис опорави.

P2-Озбиљан: Околности које доводе до тога да део подржаног софтвера није операбилан услед отказа или неправилности у раду периферних/приступних елемената система, функционалност сервиса је битно деградирана. Техничко особље корисника и Извршиоца раде на отклањању проблема све док се не пронађе стално или привремено решење да се сервис опорави.

P3-Низак: Околности које постоје у свакодневном раду и доводе до тога да је рад подржаног софтвера деградиран и отежан, функционалност је умањена, али се сви сервиси и радне операције настављају. Уколико је решење овог проблема у новој верзији софтвера, решење се испоручује у зависности од динамике издавања нових верзија софтвера произвођача, односно време решавања је следећа значајна софтверска верзија.

P4- Help Desk: Када ЈКП БВК захтева услуге Help Desk-а, односно захтева информације и/или помоћ око могућности, инсталације и конфигурације, као и консултантске сате који могу бити део пакета, или тражи додатну услугу која се по уговору наплаћује. Време одзива је 2 радна дана.

	Време потврде пријема	Време приступа систему	Време решавања
Приоритет			
P1	1h, фиксно	4h	8h,
P2	1h, фиксно	6h	16h
P3	8h, фиксно	/	72h
P4	8h, фиксно	/	/

- Извештавање о подршци
 - Извештај о узроку проблема и предузетим корацима за отклањање недостатака (тзв. Root Cause Analysis) за проблем пријављене са P1 и P2 приоритетом
 - Редовни сумарни месечни извештај о пријављеним проблемима у раду платформе
 - Извршилац мора да обезбеди Наручиоцу услуга приступ порталу за праћење статуса пријављених захтева са детаљима комуникације

- Превентивно одржавање на софтверском решењу PureConnect за Контакт центар
 - Од пружаоца услуге очекује се редовно праћење и достављање месечног извештаја о превентивном надгледању платформе који ће садржати преглед статуса система и искоришћености капацитета по кључним параметрима
 - Укупна искоришћеност
 - Појединачне компоненте система
- Уградња техничких побољшања на платформу Genesys / Interactive Intelligence контакт центра у складу са политиком и препорукама самог произвођача
 - Имплементација битних унапређења који утичу на стабилност рада платформе
 - Имплементација кључних закрпа неопходних за отклањање грешака у производу
 - Имплементација препоручених унапређења који побољшавају рад и стабилност платформе без уочених проблема
 - Стална комуникација са произвођачем како би се било у току са сличним имплементацијама на другим корисничким локацијама сличне индустрије.
- Проактивно пружање обавештења произвођачу платформе (у овом случају Genesys / Interactive Intelligence) о откривеним грешкама и уоченим недостацима производа.
- Препоруке извршиоца за оптимално коришћење производа ради што боље искоришћености свих капацитета платформе.
- Подршка при имплементацији закрпа за Microsoft Windows систем, као и препоруке за најбољу праксу конфигурације антивирусног система.

IV УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА

1. Језик

- 1.1. Понуда и остала документација која се односи на понуду морају бити на српском језику.
- 1.2. Понуђач није у обавези да приликом сачињавања понуде употребљава печат. Наручилац неће одбити као неприхватљиву понуду која не садржи печат, у складу са Законом о привредним друштвима („Сл гласник РС“, број 36/2011, 99/2011, 83//2014 –др. закон, 5/2015, 44/2018, 95/2018).

2. Обавезна садржина понуде и начин попуњавања образаца датих у конкурсној документацији

- 2.1. Понуђач подноси понуду која садржи следеће документе:
 - 1) попуњен образац Подаци о понуђачу, уколико понуђач самостално подноси понуду или када понуђач подноси понуду са подизвођачем - образац бр.1 у конкурсној документацији;
 - 2) попуњен образац Подаци о понуђачу у заједничкој понуди, уколико понуду подноси група понуђача - образац бр. 2 у конкурсној документацији;
 - 3) попуњен образац Подаци о подизвођачу, уколико понуђач делимично извршење набавке поверава подизвођачу - образац бр. 3 у конкурсној документацији;
 - 4) попуњен и потписан образац Понуда за јавну набавку: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци – образац бр. 4 у конкурсној документацији;
 - 5) попуњен и потписан образац 4.1 - Понуда за јавну набавку: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, који у себи садржи образац структуре цене.
 - 6) Попуњен и потписан образац Изјаве понуђача о независној понуди (образец бр. 5 у конкурсној документацији);
 - 7) Попуњен и потписан образац Изјаве понуђача у складу са чланом 75. став 2. ЗЈН (образец бр. 6 у конкурсној документацији),
 - 8) доказе о испуњености обавезних и додатних услова за учешће у складу са упутствима и инструкцијама датим у одељку V – Услови за учешће и доказивање испуњености услова;
 - 9) потписан модел уговора – одељак VI у конкурсној документацији;
 - 10) средство финансијског обезбеђења за озбиљност понуде у складу са тачком 5. овог Упутства;
- 2.2. Понуђач доставља понуду у складу са обрасцима који су саставни део конкурсне документације, као и на сопственим обрасцима потраживаним у конкурсној документацији.
- 2.3. Подаци који се уносе у образац понуде и друге обрасце предвиђене конкурсном документацијом морају бити јасни и недвосмислени, унети електронским путем или уписани, читко, хемијском оловком.

3. Цена у понуди

- 3.1. Цена у понуди мора бити исказана у динарима без ПДВ-а и са урачунатим ПДВ-ом и подразумева све пратеће трошкове.
- 3.2. Ако је у понуди исказана неуобичајено ниска цена, Наручилац ће поступити у складу са чланом 92. Закона о јавним набавкама.
- 3.3. Цена у понуди је непромењива и не може се мењати након отварања понуда.
- 3.4. У цену у понуди морају да буду урачунати и кроз њу исказани сви попусти и све погодности које понуђач нуди. Посебне попусте и погодности неће бити узимане у обзир приликом примене критеријума за доделу уговора.

4. Рок и начин плаћања

- 4.1. Наручилац ће извршити плаћање за све извршене услуге у току једног месеца, у року од најмање 30 дана од дана издавања исправног рачуна.

5. Обезбеђење за озбиљност понуде

- 5.1 Понуђач је обавезан да уз понуду достави бланко соло меницу, која мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије (као доказ доставити захтев за регистрацију менице или извод из регистра Народне банке Србије), и потписана од стране лица наведеног у картону депонованих потписа, а уз исту мора бити достављено попуњено и оверено менично овлашћење, са роком важења не краћим од 30 дана од дана истека рока важења понуде, у висини од 2% од вредности понуде (без ПДВ-а). Уз меницу мора бити достављена копија картона депонованих потписа који је издат од стране пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу - писму. Уколико, из било ког разлога, дође до продужење рока важења понуде, обавеза је понуђача је да обезбеди продужење важења меничног овлашћења и то најмање за број дана за који је продужен рок важења понуде.

- 5.2 Наручилац може да активира средство обезбеђења за озбиљност понуде у износу од 2% од вредности понуде (без ПДВ-а) у случају:

- да понуђач повуче своју понуду током периода важења понуде, назначеног од стране понуђача у обрасцу за понуду;

- да понуђач, пошто је обавештен о прихватању понуде од стране Наручиоца, у току периода важења понуде не потпише или одбије да потпише уговор;

- да понуђач не достави средство обезбеђења за добро извршење посла.

- 5.3 Достављено средство обезбеђења за озбиљност понуде вратиће се изабраном понуђачу након потписивања уговора и достављања средства обезбеђења за добро извршење посла. Средство обезбеђења за озбиљност понуде биће враћено осталим понуђачима, на њихов писмени захтев, након закључења уговора за предмет набавке за који су поднели понуде.

- 5.4 Трошкове прибављања средства обезбеђења за озбиљност понуде сноси Понуђач, осим у случају из члана 88. став 3. ЗЈН-а.

- 5.5 Менично овлашћење, које понуђач доставља уз понуду, може бити израђено на основу Обрасца бр. 8 – Менично овлашћење или предато на сопственом обрасцу, и мора садржати све елементе наведене у Обрасцу 8.

6. Обезбеђење за добро извршење посла

- 6.1 Изабрани понуђач је обавезан да приликом потписивања уговора или најкасније 5 дана од дана потписивања уговора, достави бланко соло меницу, менично овлашћење за добро извршење посла, у висини од 10% од уговорне вредности (без ПДВ-а).

- 6.2 Меница мора бити регистрована у Регистру меница Народне банке Србије, за шта се као доказ доставља извод из Регистра меница НБС.

- 6.3 Рок важења менице је најмање 30 дана од дана истека важења уговора.

- 6.4 Наручилац ће уновчити средство обезбеђења за добро извршење посла у случају да понуђач не извршава обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

7. Овлашћење за потписивање

- 7.1 Конкурсна документација се може потписати својеручно или оверити факсимилом.

- 7.2 Уколико конкурсну документацију потписује лице које није овлашћено за заступање по решењу из регистра привредних субјеката, потребно је доставити Овлашћење за потписивање конкурсне документације.

- 7.3 Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да

обрасце дате у конкурсној документацији потписују сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попуњавати обрасце дате у конкурсној документацији, и у том случају прилажу овлашћење дато том понуђачу, осим образаца бр. 5 и бр. 6.

- 7.4 Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, сваки понуђач из групе понуђача мора самостално да потпише Образац бр. 5 – Изјава понуђача о независној понуди и Образац бр. 6 – Изјава понуђача у складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама и доставити у понуди.

8 Подношење понуде

- 8.1 Понуђач понуду подноси непосредно или путем поште.
- 8.2 Понуђач подноси понуду у затвореној коверти или кутији, затворену на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара.
- 8.3 Коверат или кутија са понудом мора имати ознаку "ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПЕРИОД ОД 12 МЕСЕЦИ, број набавке 404-1-201/19-57- НЕ ОТВАРАТИ".
- 8.4 На полеђини коверте или кутије понуђач наводи своје пословно име, адресу, телефон, е-mail адресу и одговорно лице.
- 8.5 Понуду доставити на адресу Републичког фонда за здравствено осигурање у Београду, ул. Јована Мариновића бр. 2, ПИСАРНИЦА, од 7:30-15:30.
- 8.6 Благовременим се сматрају понуде које Наручиоцу стигну најкасније до **04.12.2019. године до 09,30 часова**, без обзира на начин како су послате.

9. Могућност подношења понуде за једну или више партија

- 9.1 Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

10. Понуда са варијантама

- 10.1 Понуда са варијантама није дозвољена.

11. Рок важења понуде

- 11.1 Рок важења понуде обавезно се наводи у понуди и не може бити краћи од 90 дана од дана отварања понуда.
- 11.2 У случају да понуђач наведе краћи рок важења понуде, понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

12. Измене, допуне и опозив понуде

- 12.1 У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду.
- 12.2 Понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду након достављања исте под условом да наручилац прими писано обавештење о измени, допуни или опозиву пре крајњег рока који је прописан за подношење понуда.
- 12.3 Обавештење о измени, допуни или опозиву понуде треба да буде припремљено, запечаћено, обележено и послато на исти начин као и претходна понуда. Наручилац ће ово обавештење прихватити као благовремено уколико је достављено код наручиоца пре истека рока за подношење понуда.
- 12.4 По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да мења своју понуду. У случају да након истека рока за подношење понуда, понуђач повуче своју понуду, Наручилац ће активирати средство обезбеђења у складу са тачком 5.2 овог Упутства. Понуђач је одговоран за сваку штету коју Наручилац претрпи у случају опозива понуде након истека рока за подношење понуда.

13. Учешће са подизвођачем

- 13.1 Понуђач може реализовати предмет набавке и преко подизвођача.
- 13.2 Уколико реализује набавку преко подизвођача, понуђач је у обавези и 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.

- 13.3 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 наведен у уговору.
- 13.4 Понуђач у потпуности одговара наручиоцу за извршење уговорене набавке, без обзира на број подизвођача.
- 13.5 Извршилац не може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, у супротном наручилац ће реализовати средство обезбеђења и раскинути уговор, осим ако би раскидом уговора наручилац претрпео знатну штету. У овом случају наручилац ће обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције – члан 80. став 12. и 13. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр. 124/12, 14/15 и 68/15).
- 13.6 Извршилац 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 и уколико добије претходну сагласност наручиоца - члан 80. став 14. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15).

14. Заједничка понуда

- 14.1 Понуду може поднети и група понуђача.
- 14.2 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) 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.
- 14.3 У случају заједничке понуде понуђачи одговарају Наручиоцу неограничено солидарно.

15. Јавно отварање понуда

- 15.1 Наручилац ће извршити јавно отварање понуда **дана 04.12.2019. године** са почетком у **10,00 часова**.
- 15.2 Понуде ће се отворати редоследом којим су примљене/заведене од стране Наручиоца.
- 15.3 Представници понуђача, који присуствују јавном отварању понуда, морају Комисији наручиоца поднети овлашћење за учешће у поступку отварања понуда.

16. Трошкови припремања понуде

- 16.1 Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде.
- 16.2 Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова.
- 16.3 Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

17. Неблаговремене понуде

- 17.1 Биће размотрене само понуде које су благовремено предате.
- 17.2 Благовременим се сматрају понуде примљене од стране наручиоца **до 04.12.2019. године до 09,30 часова**, без обзира на начин на који су послате.
- 17.3 Неблаговремене понуде се неће разматрати.
- 17.4 Наручилац ће, након окончања поступка отварања понуда, неблаговремену понуду вратити неотворену понуђачу, са знаком да је поднета неблаговремено.

18. Поверљивост података

- 18.1 Предметна јавна набавка не садржи поверљиве информације које наручилац ставља на располагање.
- 18.2 Подаци које понуђач оправдано означи као поверљиве, биће коришћени само у предметној јавној набавци и неће бити објављени приликом отварања понуда, нити у наставку поступка или касније (сходно чл. 14. ЗЈН-а).
- 18.3 Наручилац ће као поверљиве третирати податке у понуди који су садржани у документима који су означени као такви, одн. који у горњем десном углу садрже ознаку "ПОВЕРЉИВО", као и испод поменуте ознаке потпис овлашћеног лица понуђача.
- 18.4 Уколико се поверљивим сматра само одређени податак садржан у документу који је достављен уз понуду, поверљив податак мора бити обележен црвеном бојом, поред њега мора бити наведено "ПОВЕРЉИВО", а испод поменуте ознаке потпис овлашћеног лица понуђача.
- 18.5 Наручилац не одговара за поверљивост података који нису означени на поменути начин.
- 18.6 Неће се сматрати поверљивим докази о испуњености обавезних услова, цена и остали подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање понуде.
- 18.7 Информације у вези са прегледом и оценом понуда, као и у вези са предлогом одлуке о додели уговора неће бити обелодањене ниједном понуђачу или било којем другом лицу које није званично укључено у процес стручне оцене понуда до тренутка објављивања одлуке о додели уговора.
- 18.8 Сваки покушај понуђача да утиче на Наручиоца у процесу стручне оцене понуда или доношења одлуке о додели уговора, може да доведе до одбијања понуде тог понуђача.

19. Додатне информације и појашњења у вези са припремањем понуде

- 19.1 Заинтересовано лице може, у писаном облику тражити од наручиоца 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 5 дана пре истека рока за подношење понуда.
- 19.2 Наручилац ће у року од 3 (три) дана од дана пријема захтева за додатним информацијама или појашњења конкурсне документације, одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници (www.rfzo.rs).
- 19.3 Захтев за додатним информацијама или појашњењима у вези са припремањем понуде заинтересовано лице ће упутити уз напомену "Додатне информације и појашњења – јавна набавка бр. 404-1-201/19-57 (јавна набавка: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци)" на неки од следећих начина:
- 1) путем поште на адресу Наручиоца Јована Мариновића бр. 2, Београд,
 - 2) путем електронске поште на адресу jelena.cvetkovic@rfzo.rs.
- Додатна појашњења послата након истека радног времена, сматраће се да су примљена наредног радног дана.
- 19.4 Тражење додатних информација и објашњења телефоном није дозвољено.
- 19.5 Комуникација у поступку предметне јавне набавке ће се вршити у складу са чланом 20. Закона о јавним набавкама.

20. Додатна објашњења од понуђача

- 20.1 Наручилац може приликом стручне оцене понуда да захтева од понуђача додатна објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда.
- 20.2 Захтев за објашњењем, као и само објашњење биће искључиво у писаној форми. Кроз објашњење се не може тражити, нудити или дозволити никаква измена цене, односно измена неког другог битног елемента понуде, осим уколико се ради о исправци рачунске грешке уочене од стране Наручиоца током оцене понуда.
- 20.3. Наручилац може да врши и контролу (увид) код понуђача односно његовог подизвођача.

20.4 Наручилац ће, уз сагласност понуђача, извршити исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуде, а по окончаном поступку отварања понуда.

20.5 У случају разлике између јединичне и укупне цене, меродавна је јединична цена.

20.6 Ако се понуђач не сагласи са исправком рачунских грешака, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

21. Критеријум за доделу уговора

Критеријум за доделу уговора је најнижа понуђена цена.

Уколико након стручне оцене достављених понуда, две или више прихватљивих понуда буду имале исту цену за предметну услугу, предност ће имати она понуда у којој је понуђен дужи рок плаћања рачуна.

22. Негативне референце

22.1 Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ да је понуђач у претходне три године пре објављивања позива за подношење понуда у поступку јавне набавке:

- 1) поступао супротно забрани из чл. 23. и 25. Закона о јавним набавкама;
- 2) учинио повреду конкуренције;
- 3) доставио неистините податке у понуди или без оправданих разлога одбио да закључи уговор о јавној набавци, након што му је уговор додељен;
- 4) одбио да достави доказе и средства обезбеђења на шта се у понуди обавезао.

22.2 Наручилац може одбити понуду уколико поседује доказ који потврђује да понуђач није испуњавао своје обавезе по раније закљученим уговорима о јавним набавкама који су се односили на исти предмет набавке, за период од претходне три године пре објављивања позива за подношење понуда. Доказ може бити:

- правоснажна судска одлука или коначна одлука другог надлежног органа;
- исправа о реализованом средству обезбеђења испуњења обавеза у поступку јавне набавке или испуњења уговорних обавеза;
- исправа о наплаћеној уговорној казни;
- рекламације потрошача, односно корисника, ако нису отклоњене у уговореном року;
- изјава о раскиду уговора због неиспуњења битних елемената уговора дата на начин и под условима предвиђеним законом којим се уређују облигациони односи;
- доказ о ангажовању на извршењу уговора о јавној набавци лица која нису означена у понуди као подизвођачи, односно чланови групе понуђача;
- други одговарајући доказ примерен предмету јавне набавке, који се односи на испуњење обавеза у ранијим поступцима јавне набавке или по раније закљученим уговорима о јавним набавкама.

22.3 Наручилац може одбити понуду ако поседује доказ из чл. 82 става 3. тачка 1) Закона, који се односи на поступак који је спровео или уговор који је закључио и други наручилац ако је предмет јавне набавке истоврсан.

23. Поштовање обавеза које произилазе из важећих прописа

23.1 Понуђач је дужан да у оквиру своје понуде достави изјаву да је поштовао све 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 (образац бр. 6 у конкурсној документацији).

24.Коришћење патента и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица

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

25.Начин и рок за подношење захтева за заштиту права понуђача

25.1 Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, односно заинтересовано лице, који има интерес за доделу уговора у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео

или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама Закона о јавним набавкама. Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији.

- 25.2 Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу непосредно – предајом у писарници наручиоца, електронском поштом на адресу jelena.cvetkovic@rfzo.rs или препорученом пошиљком са повратницом, на адресу ул. Јована Мариновића бр. 2, Београд. Радно време Републичког фонда од 7:30-15:30.
- 25.3 Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом о јавним набавкама није другачије одређено. Наручилац објављује Обавештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева за заштиту права.
- 25.4 Уколико се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације, захтев ће се сматрати благовременим уколико је примљен од стране наручиоца најкасније 7 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 о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15) указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.
- 25.5 Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека рока из претходног става (тачка 26.4), сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.
- 25.6 После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка јавне набавке, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.
- 25.7 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 рока за подношење понуда, а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.
- 25.8 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.
- 25.9 Захтев за заштиту права не задржава даље активности наручиоца у поступку јавне набавке у складу са одредбама члана 150. Закона о јавним набавкама ("Сл. гласник РС" бр.124/12, 14/15 и 68/15). Наручилац може да одлучи да заустави даље активности у случају подношења захтева за заштиту права и у том случају ће у обавештењу о поднетом захтеву за заштиту права навести да зауставља даље активности у поступку јавне набавке.
- 25.10 Подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда, на 840-30678845-06, шифра плаћања: 153 или 253, позив на број: број или друга ознака конкретне јавне набавке (редни број јавне набавке), сврха уплате: Републичка административна такса, корисник: буџет Републике Србије. Упутство о уплати таксе за подношење захтева за заштиту права може се наћи на интернет страници Републичке комисије за заштиту права у поступцима јавних набавки <http://www.kjn.gov.rs>.
- 25.11 Ако се захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда, подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара.
- 25.12 Ако се захтев за заштиту права подноси након отварања понуда, подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 120.000,00 динара.
- 25.13 Поступак заштите права понуђача регулисан је одредбама чл. 138. - 167. Закона о јавним набавкама.

26. Одлука о додели уговора

- 26.1 Наручилац ће у року од 25 дана од дана отварања понуда донети одлуку о додели уговора.

27. Увид у документацију

- 27.1 Понуђач има право да изврши увид у документацију о спроведеном поступку јавне

набавке после доношења одлуке о додели уговора, односно одлуке о обустави поступка о чему може поднети писани захтев наручиоцу.

- 27.2 Наручилац је дужан да понуђачу који поднесе захтев омогући увид и копирање документације из поступка о трошку подносиоца захтева, у року од два дана од дана пријема писаног захтева, уз обавезу да заштити податке у складу са тачком 20. из овог Упутства.

28. Рок за закључење уговора

- 28.1 Уговор ће бити закључен са изабраним понуђачем у року од 8 дана од дана протеча рока за подношење захтева за заштиту права из члана 149. Закона о јавним набавкама.
- 28.2 У случају да је поднета само једна понуда наручилац може закључити уговор пре истека рока за подношење захтева за заштиту права, у складу са чланом 112. став 2. тачка 5) Закона о јавним набавкама.
- 28.3 Уколико изабрани понуђач одбије да закључи уговор приступиће се закључивању уговора са првим следећим најповољнијим понуђачем.

29. Измена и допуна конкурсне документације, одустајање од јавне набавке

29.1 Наручилац задржава право да:

- 1) измени или допуни конкурсну документацију уколико се, у року предвиђеном за достављање понуда, укаже потреба за тим, с тим што је дужан да све новонастале измене или допуне конкурсне документације, објави на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници (сходно члану 63. Закона о јавним набавкама).
- 2) одустане од вршења избора ако установи да ниједна понуда не одговара захтевима из конкурсне документације.
- 3) одустане од вршења избора ако дође до престанка потребе наручиоца за предметним добром.

V УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ И ДОКАЗИВАЊЕ ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА

1. Услови за учешће у поступку

1.1. Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има понуђач који испуњава обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке, 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 произлазе 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.

1.2. Право на учешће у поступку јавне набавке има понуђач који испуњава додатне услове за учешће у поступку јавне набавке, и то:

- 1) Пословни капацитет: да је понуђач овлашћен од стране произвођача за одржавање контакт центар решења које је предмет јавне набавке,
- 2) Кадровски капацитет: да понуђач има минимум два радно ангажована лица која поседују ICCE Interaction Center Certified Engineer сертификат и која ће бити одговорна за квалитетно пружање услуга које су предмет јавне набавке.

2. Докази који се достављају уз понуду

2.1. **Правна лица:**Извод из Регистра АПР-а, односно извод из Регистра надлежног Привредног суда.

Предузетници: Извод из Регистра АПР-а, односно извод из одговарајућег Регистра;

2.2. Правна лица:

- 1) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежног суда (Основног суда, Вишег суда) на чијем подручју се налази седиште правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.

Напомена: уколико уверење Основног суда не обухвата податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности Редовног кривичног Одељења Вишег суда, потребно је поред уверења Основног суда доставити и уверење Вишег суда на чијем подручју је седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица.

- 2) Извод из казнене евиденције Посебног Одељења за организовани криминал Вишег суда у Београду, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за неко од кривичних дела организованог криминала.
- 3) Извод из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске Управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре и неко од кривичних дела организованог криминала (захтев се може поднети према месту рођења или месту пребивалишта законског заступника. Уколико понуђач има више законских заступника дужан је да достави доказ за сваког од њих.

Предузетници и физичка лица: Извод из Казнене евиденције полицијске Управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (захтев се може поднети према месту рођења или месту пребивалишта);

- 2.3. Уверење Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверење надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода или потврду Агенције за приватизацију да се понуђач налази у поступку приватизације;
- 2.4. Попуњен и потписан образац Изјаве понуђача о поштовању обавеза које произлазе 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. (образак бр. 6 у конкурсној документацији);

Докази додатних услова:

- 2.5. Пословни капацитет: Ауторизација канцеларије произвођача или локалне канцеларије Genesys/Interactive Intelligence за одржавање предметног контакт центра и за учествовање у поступку предметне јавне набавке;
- 2.6. Кадровски капацитет: Одговарајући М образац о поднетој пријави на социјално осигурање, уговор о радном ангажовању и фотокопије важећих сертификата издатих од стране произвођача или локалне канцеларије произвођача на српском и енглеском језику.

3. Начин доказивања испуњености услова

- 3.1. Докази о испуњености услова могу бити достављени у неоввереним копијама.
- 3.2. Докази под тачком 2.2 - 2.3 не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда.
- 3.3. Понуђач уписан у регистар понуђача није дужан да приликом подношења понуде доставља доказе наведене у тачкама 2.1 – 2.3.
- 3.4. Наручилац задржава право да, пре доношења одлуке о додели уговора, тражи од понуђача чија је понуда на основу извештаја за јавну набавку оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.
- 3.5. Уколико понуђач не достави доказ наведен под тачком 2.1 овог упутства, испуњеност услова из тачке 1.1 подтачке 1) утврдиће се на основу података доступних у бази података која се налази на интернет страници Агенције за привредне регистре.
- 3.8. Уколико понуду подноси група понуђача сваки члан групе понуђача мора да докаже да самостално испуњава услове из тачке 1.1, док услове из тачке 1.2 испуњавају заједнички.
- 3.9. Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, понуђач је дужан да докаже за сваког подизвођача појединачно да испуњава услове из тачке 1.1. Услови из тачке 1.2. подтачке 1 и 2 овог Упутства односе се и на подизвођаче.
- 3.10. Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају тражени докази, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.

VI МОДЕЛ УГОВОРА

УГОВОР БР. _____ О ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПЕРИОД ОД 12 МЕСЕЦИ

Закључен дана _____ између:

1. **Републичког фонда за здравствено осигурање, са седиштем у Београду, ул. Јована Мариновића бр.2**, матични број 06042945, ПИБ 101288707, који заступа в.д. директора (у даљем тексту уговора: Наручилац), и
2. **Привредног друштва _____, са седиштем у _____, ул. _____, матични број _____, ПИБ _____, које заступа _____** (у даљем тексту уговора: Извршилац).

УГОВОРНЕ СТРАНЕ САГЛАСНО КОНСТАТУЈУ ДА ЈЕ:

- Наручилац спровео отворени поступак јавне набавке услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, број 404-1-201/19-57, у свему у складу са Законом о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр.124/2012, 14/15, 68/15);
- Извршилац доставио Понуду за, број _____, од _____, заведена код Наручиоца под бројем _____ од _____, у свему у складу са Конкурсном документацијом, број _____, од _____;
- Наручилац изабрао Извршиоца за вршење услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, на основу Извештаја Комисије за јавну набавку, број _____, од _____, и Одлуке о додели уговора, број _____, од _____, у свему у складу са Законом о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр.124/2012, 14/15, 68/15).

Члан 1.

Предмет овог уговора је услуга одржавања контакт центра РФЗО, према динамици и потребама Наручиоца, у свему према усвојеној Понуди Извршиоца број _____, од _____, заведеној код Наручиоца под бројем _____ од _____ (Прилог 1) и Техничкој спецификацији из конкурсне документације (Прилог 2).

Члан 2.

Услуга одржавања контакт центра подразумева обезбеђивање перманентног оперативног рада опреме и софтвера контакт центра. Одржавање система се састоји из редовног и интервентног одржавања.

Редовно одржавање контакт центра обухвата скуп планско-превентивних активности усмерених на обезбеђивање перманентног, стабилног и оперативног коришћења контакт центра.

Техничком спецификацијом која чини прилог овог уговора детаљно је описано шта подразумева одржавање контакт центра према одређеним приоритетима. Извршилац је у обавези да услугу одржавања пружа у свему у складу са Техничком спецификацијом.

Члан 3.

Вредност уговорене услуге утврђује се за све појединачне извршене услуге из члана 1. овог уговора у току трајања овог уговора у укупном износу од _____ динара без ПДВ-а односно _____ динара са ПДВ-ом.

За вршење уговорене услуге Извршилац обезбеђује стручно сервисно особље и опрему. Њихова вредност обухваћена је уговореном ценом.

Вредност из става 1. овог члана је фиксна за све време трајања овог уговора.

У вредност из става 1. овог члана урачунати сви трошкови које је Извршилац имао у вези са извршењем уговорене услуге, односно исплатом вредности из става 1. овог члана Наручилац је измиро све обавезе према Извршиоцу.

Члан 4.

Наручилац се обавезује да уговорену цену из члана 3. овог уговора, плаћа Извршиоцу у једнаким месечним износима и то: [] динара без ПДВ-а.

Наручилац за све извршене услуге у току једног месеца, плаћа Извршиоцу уплатом на текући рачун Извршиоца, бр. [] код [], у року од [] дана од дана издавања исправног рачуна.

Извршилац се обавезује да рачун из става 2. овог члана, за услуге које је извршио у претходном месецу достави Наручиоцу најкасније до 5. у текућем месецу.

Обавезе преузете уговором, које доспевају у наредној буџетској години (2020.), биће реализоване највише до износа средстава која ће бити одобрена у тој буџетској години (2020.).

Извршилац се обавезује да, уз месечни рачун за услугу одржавања контакт центра, Наручиоцу доставља Извештај који садржи опис и обим извршене услуге, место и време извршења услуге, за сваку појединачно извршену услугу у претходном месецу, за који Наручилац даје сагласност.

Уколико Извршилац у претходном месецу није извршио ниједну појединачну услугу, уз испостављени рачун доставља Извештај који садржи напомену да у претходном месецу није извршио ниједну појединачну услугу.

Извештај из става 5. и става 6. овог члана чини обавезну пратећу документацију уз испостављени рачун Извршиоца за услугу одржавања контакт центра.

Члан 5.

Извршилац се обавезује да услугу која је предмет овог уговора врши ажурно и квалитетно према динамици у складу са потребама Наручиоца и усвојеном Понудом Извршиоца, са довољним бројем стручно оспособљених непосредних извршилаца, у свему према нормативима и стандардима чија је употреба обавезна, актима Наручиоца и у складу са овим уговором, уважавајући правила струке, професионално и савесно.

Члан 6.

Наручилац се обавезује да одреди лице одговорно да у име Наручиоца врши сталне усмене консултације са Извршиоцем, врши контролу над пружањем услуга, периодичну оцену квалитета извршених услуга, оверава Извештај из члана 4. овог уговора, као и да сваки издати рачун Извршиоца парафира, чиме потврђује да је услуга која је предмет овог уговора извршена на уговорени начин.

Извршилац се обавезује да одреди лице одговорно за организацију рада и сталну комуникацију са Наручиоцем у току извршења овог уговора и да о томе без одлагања обавести Наручиоца, односно након потписивања уговора од стране обе уговорне стране.

Члан 7.

Извршилац услуге, у циљу непрекидног функционисања контакт центра који је предмет одржавања, прихвата следећи модел одржавања:

1. Место одржавања: Дирекција РФЗО, Јована Мариновића 2, Београд и Владетина 1-3, Београд
2. Време отклањања кvara и техничка подршка према приоритету:

Приоритет	Време потврде пријема	Време приступа систему	Време решавања
P1	1h, фиксно	4h	8h,
P2	1h, фиксно	6h	16h
P3	8h, фиксно	/	72h
P4	8h, фиксно	/	/

3. Одзив Извршиоца за P4 – Help Desk: 2 радна дана.

Члан 8.

Уколико уговорене услуге нису извршене на уговорени начин, односно имају видљиве мане, овлашћено лице Наручиоца, у року од 3 дана од дана утврђивања постојања мана о томе ће писмено, а у случају хитности усмено, обавестити Извршиоца, са захтевом за поновно извршење услуга, о трошку Извршиоца.

Уколико се након извршених услуга, у поступку контроле од стране Наручиоца установе недостаци извршене услуге који нису били видљиви, овлашћено лице Наручиоца, у року од 8 дана од дана утврђивања постојања недостатака, о томе ће писмено, а у случају хитности усмено, обавестити Извршиоца, са захтевом за поновно извршење услуга, о трошку Извршиоца.

Члан 9.

Извршилац је дужан да у току извршења услуга која је предмет овог уговора обавести Наручиоца о свим околностима које је знао или морао знати, а које могу бити од значаја за извршење уговорене услуге. У супротном, уколико се у току рада контакт центра који је предмет одржавања установе недостаци који су последица грешке или погрешне процене Извршиоца, Извршилац је одговоран за штету коју би Наручилац у том случају претрпео.

Члан 10.

Извршилац се обавезује да поверљиве информације које је сазнао у вези са извршењем овог уговора неће користити у друге сврхе, осим за испуњење уговорних обавеза, као и да их неће открити трећем лицу, осим уколико је то неопходно за извршење предмета овог уговора, уз претходну сагласност Наручиоца.

Обавеза из става 1. овог члана не односи се на информације које је Извршилац дужан да саопшти у складу са позитивноправним прописима.

У случају да дође до откривања поверљивих информација без претходне сагласности Наручиоца, Извршилац је дужан да без одлагања о томе обавести Наручиоца, а у случају да је Наручилац том приликом претрпео штету, Извршилац је дужан да је надокнади.

Члан 11.

Извршилац је дужан да у складу са позитивноправним прописима, актима Наручиоца и нормативима и стандардима чија је употреба обавезна, примењује прописане мере у циљу осигурања безбедности и здравља на раду и обезбеђења сигурности људи и имовине, као и мере заштите од пожара.

Члан 12.

Извршилац је дужан да Наручиоцу надокнади штету коју причини на имовини Наручиоца својом кривицом или грубом непажњом.

Уколико Наручилац у току реализације овог уговора претрпи штету која је последица неиспуњавања уговорених обавеза од стране Извршиоца, Извршилац је одговоран за штету коју је Наручилац у том случају претрпео и дужан је да је надокнади.

Уговорне стране су сагласне да у случају наступања штете из става 1. овог члана заједничка комисија утврди евентуалну одговорност Извршиоца, обим и висину штете, о чему ће се сачинити записник.

Члан 13.

Уколико Извршилац касни са испуњавањем уговорених обавеза, Наручилац може да захтева да за сваки дан закашњења плати Наручиоцу износ од 0,5% од укупно уговорене цене услуге на име уговорне казне, с тим да укупан износ уговорне казне не може прећи 5% вредности уговорене цене услуге.

Члан 14.

Извршилац се обавезује да на дан потписивања овог уговора или најкасније у року од 5 дана од дана потписивања Наручиоцу преда бланко соло меницу, менично овлашћење на износ од 10% од укупно уговорене вредности, са роком важења 30 дана дужи од дана истека рока важења уговора.

Извршилац се обавезује да истовремено са предајом менице из става 1. овог члана, Наручиоцу преда копије картона са депонованим потписима овлашћених лица Извршиоца и захтев за регистрацију менице.

Члан 15.

Овај уговор закључује се на период од 12 месеци, и ступа на снагу даном потписивања од стране овлашћених лица уговорних страна.

Уколико је датум потписивања уговорних страна различит, уговор ступа на снагу даном потписивања уговорне стране која га је касније потписала.

Члан 16.

Све евентуалне измене и допуне овог уговора могу се вршити искључиво у писменој форми.

Члан 17.

Уговор се може раскинути са отказним роком од 30 дана од дана достављања писменог обавештења о отказу другој уговорној страни.

Наручилац има право једностраног раскида уговора у свако доба и без отказног рока, уколико Извршилац не извршава уговорене обавезе на уговорени начин, о чему ће писмено обавестити Извршиоца.

Члан 18.

Уговорачи су сагласни да све евентуалне спорове који настану из овог уговора реше мирним путем, а уколико до споразума не дође, сагласни су да је надлежан Привредни суд у Београду.

У случају евентуалних неслагања уговорних страна у погледу примене одредби овог уговора примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима и других позитивноправних прописа.

Члан 19.

Овај уговор сачињен је у 4 (четири) примерака, од којих два (2) примерка задржава Наручилац и два (2) примерка Извршилац.

Прилог 1 – Понуда број _____ од _____

Прилог 2 – Техничка спецификација

Прилог 3 – Подаци о понуђачу

Наручилац
Републички фонд
за здравствено осигурање

Извршилац

директор

директор

НАПОМЕНА:

Модел уговора понуђач мора да потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином уговора.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да модел уговора потписују сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће исти потписати.

ОБРАЗАЦ БР. 1 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Назив предмета набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци,
бр. 404-1-201/19-57

Назив понуђача	
Седиште понуђача (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун понуђача	
Матични број понуђача	
Порески идентификациони број	

Напомена:

Образац се попуњава у случају када понуђач самостално подноси понуду или када понуђач подноси понуду са подизвођачем, у супротном исти не треба попунити и доставити.

ОБРАЗАЦ БР. 2 - ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ

Назив предмета набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57

Назив учесника у заједничкој понуди	
Седиште учесника у заједничкој понуди (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун учесника у заједничкој понуди	
Матични број учесника у заједничкој понуди	
Порески идентификациони број	
Назив учесника у заједничкој понуди	
Седиште учесника у заједничкој понуди (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун учесника у заједничкој понуди	
Матични број учесника у заједничкој понуди	
Порески идентификациони број	

Напомена:

- Образац се попуњава само у случају подношења заједничке понуде, у супротном исти не треба попунити и доставити.
- Уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места предвиђених у табели, потребно је наведени образац копирати у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.

ОБРАЗАЦ БР. 3 - ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

Назив предмета набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57

Назив подизвођача	
Седиште подизвођача (град, општина и адреса)	
Особа за контакт	
Име и презиме директора	
Име и презиме законских заступника	
Телефон/мобилни телефон	
Факс	
Електронска пошта	
Назив банке	
Текући рачун подизвођача	
Матични број подизвођача	
Порески идентификациони број	

Напомена:

Образац се попуњава само у случају да понуђач наступа са подизвођачем, у супротном исти не треба попунити и доставити.

Уколико има већи број подизвођача од места предвиђених у табели, потребно је наведени образац копирати у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког подизвођача.

ОБРАЗАЦ БР. 4 - ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ

Назив предмета набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57

Као понуђач _____/назив понуђача или члана групе понуђача/ у јавној набавци: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57, на основу Позива за подношење понуде објављеног на Порталу јавних набавки дана 19.11.2019. године, подносим понуду како следи:

I Понуда се подноси: (заокружити)

A. Самостално

B. Као заједничка понуда

1. _____
2. _____
3. _____

(навести назив и седиште свих учесника у заједничкој понуди)

B. Са подизвођачем:

1. Назив подизвођача

(навести назив и седиште подизвођача)

2. Процент укупне вредности набавке поверен подизвођачу _____

3. Део предметне набавке који ће извршити подизвођач

у _____

Овлашћено лице понуђача:

м.п.

дана _____

Напомена: Образац понуде понуђач мора да попуни и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац потписују сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити и потписати образац понуде.

ОБРАЗАЦ БР. 4.1 - ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ - СА СТРУКТУРОМ ЦЕНЕ

Поводом позива за подношење понуде за јавну набавку: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57, објављеног на Порталу јавних набавки, подносим понуду како следи:

Назив и седиште понуђача: _____

Број понуде: _____

Матични број понуђача: _____

Датум: _____

ПИБ понуђача: _____

Редни број	Опис услуге	Месечна цена одржавања без ПДВ-а	Месечна цена одржавања са ПДВ-ом	Годишња цена одржавања без ПДВ-а	Годишња цена одржавања са ПДВ-ом
1	Услуга одржавања контакт центра РФЗО за период од 12 месеци				

Рок важења понуде _____ дана од дана отварања понуда, (мин.90 дана).

Рок плаћања _____ (мин. 30 дана, макс. 90 дана) од дана издавања исправног рачуна.

Цена у понуди мора бити исказана у динарима, без и са урачунатим ПДВ-ом.
Понуда мора бити потписана и оверена од стране овлашћеног лица понуђача.

У _____

Овлашћено лице понуђача:

дана _____

М.П.

Напомена: Образац понуде понуђач мора да попуни и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени. Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац понуде потписују сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити и потписати образац понуде.

ОБРАЗАЦ БР. 5 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона _____

(Назив понуђача или члана групе понуђача)

даје:

ИЗЈАВУ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

у _____

Овлашћено лице понуђача:

м.п.

дана _____

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, сваки члан групе понуђача мора доставити Изјаву, која мора бити потписана од стране овлашћеног лица тог понуђача.

**ОБРАЗАЦ БР. 6 - ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА У СКЛАДУ СА ЧЛАНОМ 75. СТАВ 2. ЗАКОНА О
ЈАВНИМ НАБАВКАМА**

У складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама,
_____ /назив понуђача или члана групе понуђача/ даје:

ИЗЈАВУ

да је приликом састављања понуде у поступку јавне набавке: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57, поштовао обавезе које произлазе 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.

у _____

Овлашћено лице понуђача:

М.П.

дана _____

Напомена:

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки члан групе понуђача мора доставити Изјаву, која мора бити потписана од стране овлашћеног лица тог понуђача.

ОБРАЗАЦ БР. 7 - ТРОШКОВИ ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

На основу члана 88. став 1. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12, 14/15 и 68/15), а сходно члану 5. став 10. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“ бр. 86/2015), као понуђач _____ уз понуду прилажем

СТРУКТУРУ ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ

За јавну набавку: Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57

Трошкови прибављања средстава обезбеђења	_____ динара без ПДВ-а
Укупни трошкови без ПДВ	_____ динара
ПДВ	_____ динара
Укупни трошкови са ПДВ	_____ динара

Структуру трошкова припреме понуде прилажем и тражим накнаду наведених трошкова уколико наручилац предметни поступак јавне набавке обустави из разлога који су на страни наручиоца, сходно члану 88. став 3. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12, 14/15 и 68/15)

У _____

Овлашћено лице понуђача:

М.П.

дана _____

Напомена:

- Образац трошкова припреме понуде попуњавају понуђачи који су имали наведене трошкове и који тражи да му их наручилац надокнади.
- Остале трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова (члан 88. став 2. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр.124/12,14/15 и 68/15).
- Уколико понуђач не попуни образац трошкова припреме понуде, наручилац није дужан да му надокнади трошкове.
- Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац потписују сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће исти попунити и потписати.

ОБРАЗАЦ БР. 8 - МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ

На основу Закона о меници („Сл. лист ФНРЈ“ бр. 104/46 и 18/58, „Сл. лист СФРЈ“ бр. 16/65, 54/70 и 57/89 и „Сл. лист СРЈ“ бр. 46/96) издајемо:

МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ ЗА КОРИСНИКА СОЛО БЛАНКО МЕНИЦЕ

Предмет: ДОСТАВА МЕНИЦЕ КАО ГАРАНЦИЈЕ ЗА ОЗБИЉНОСТ ПОНУДЕ

У прилогу овог акта достављамо сопствену меницу, неопозиву, на први позив наплативу и без протеста, следећих идентификационих ознака:

(словна)

(нумеричка)

У складу са условима за учешће у поступку јавне набавке:

Набавка услуге одржавања контакт центра за период од 12 месеци, бр. 404-1-201/19-57

по позиву за подношење понуде објављеном на Порталу јавних набавки дана 19.11.2019. године.

Овлашћујемо Републички фонд за здравствено осигурање као НАРУЧИОЦА у поступку јавне набавке Р.Б. 404-1-201/19-57 да ову меницу може искористити до износа од

_____ динара (словима: _____).

Плаћање меничне обавезе ће се извршити са текућег рачуна:

Број текућег рачуна

Назив банке

Услови под којима Републички фонд за здравствено осигурање може активирати средство обезбеђења за озбиљност понуде:

1. да понуђач повуче своју понуду током периода важења понуде, назначеног од стране понуђача у обрасцу за понуду;
2. да понуђач, пошто је обавештен о прихватању понуде од стране Наручиоца, у току периода важења понуде не потпише или одбије да потпише уговор;
3. не достави средство обезбеђења за добро извршење посла.

Важност меничног овлашћења је ____ (словима) _____ дана од дана истека рока важења понуде, (не може бити краће од 30 дана).

Уколико, из било ког разлога, дође до продужење рока важења понуде, обезбедићемо продужење важења меничног овлашћења и то најмање за број дана за који је продужен рок важења понуде.

Место и датум:

Потпис овлашћеног лица понуђача

М.П.