

**ПИТАЊА И ОДГОВОРИ У ВЕЗИ СА ЈАВНОМ НАБАВКОМ МАЛЕ
ВРЕДНОСТИ ДОБАРА – СОФТВЕРА ЗА МОДЕРНИЗАЦИЈУ УПРАВЕ
(ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА) БРОЈ III – 03 бр. 404-29**

1. ПИТАЊЕ:

У поглављу III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, у Уводу стоји: „Основни циљ предметне набавке је успостава ЦРМ (Customer Relationship Management – Менаџмент за односе са корисницима) и БПМ (Business Process Management – Менаџмент пословних процеса) веб и мобилног сервиса уз подршку позивног центра Понуђача, у циљу унапређења пословних процеса (нпр. Сервис 48), аутоматизације пословних процеса, комуникације и колаборације у оквиру система општине и ефикаснијих процедура за странке и грађане.“ У наставку текста, нигде није детаљније објашњено шта је то ЦРМ и БПМ веб и мобилни сервис. Из самог назива “Менаџмент пословних процеса“ се може интуитивно доћи до неког закључка о томе шта се под тим подразумева, ако се узме у обзир опис свих пословних процеса по организационим јединицама општинске управе, и шта се од апликације у том смислу очекује. Међутим, за ЦРМ то се не може рећи. ЦРМ функционалност се помиње једино још код захтева за Сервис 48, али и ту недовољно јасно. Иначе, ЦРМ као решење, није уобичајен захтев за органе државне управе, већ углавном за привредне системе и то оне које имају изражену функцију продаје и маркетинга, па је с тога потреба да се објасни начин, смисао и циљ имплементације таквог решења у општинској управи, још већа. Дефиниција ЦРМ-а по Википедији је: „Upravljanje odnosima sa klijentima (engl. Client/Customer relationship management - CRM) je usklađivanje poslovnih strategija, organizacione strukture i kulture preduzeća, informacija o klijentima i informacione tehnologije sa ciljem da se u svim kontaktima sa klijentima zadovolje njihove potrebe i ostvare poslovna korist i dobit[1]. CRM se može shvatiti kao skup alata za upravljanje poslovanjem i odnosima sa klijentima, koji omogućava potpunu povezanost klijenata sa svim procesima koji se vode – od praćenja narudžbina, ponuda, ugovora, do praćenja radnih zadataka[2]. Takođe predstavlja i integrisanu marketinšku, uslužnu i prodajnu strategiju koja nalaže zajednički rad svih odeljenja preduzeća. Ta poslovna strategija se temelji na filozofiji „kupas je kralj“ , tj. fokus je na klijentu. Upravljanje odnosima sa klijentima se ogleda kroz ljude, procese i informacione tehnologije. Sredstvo koje služi za ostvarenje ciljeva te strategije je CRM tehnologija. **CRM ne predstavlja samo alatku ili rešenje, već je i poseban model razmišljanja**“. Више на: https://sr.wikipedia.org/sr/Upravljanje_odnosima_s_klijentima. Дакле, то је више В2В (Business to Business) него G2B, G2G или B2G (G=Government) решење, које смо и ми имали прилике имплементирати код великих привредних система, а и сами смо корисник више таквих решења, за различите потребе. Не налазимо ништа спорно у томе да се такво решење имплементира и у органе државне управе тј. конкретно општинске управе, али сматрамо да је неопходно детаљније објашњење које ЦРМ функционалности и за које потребе, јер од тога у великој мери зависи и квалитет и цена самог решења, а поступак јавне набавке, по својој дефиницији, треба да обезбеди набавку решење највећег квалитета по најбољој цени, и верујемо да је то намера и Наручиоца.

С тим у вези сматрамо и да је недовољно прецизан и недовољно јасан текст ПОТВРДЕ РЕФЕРЕНТНОГ НАРУЧИОЦА, и то у делу: „да је понуђач _____ у _____ години имао закључен уговор о набавци софтверско имплементiranог решења са функционалностима интегрисаног ЦРМ-а.“

Није јасно шта је то „софтверско имплементирано решење са функционалностима интегрисаног ЦРМ-а“? Да ли је то било које „софтверско имплементирано решење“ (нпр. у неком предузећу или банци и сл.) интегрисано са неком ЦРМ апликацијом, или то мора бити решење имплементирано у некој општини, или другом органу државне управе које служи за обраду предмета управног поступка, вануправног поступка, поступака по захтеву странке или службеној дужности, поступака по жалби (1., 2. степен) и сл.? Које функционалности ЦРМ-а су у питању?

Сматрамо да овај текст мора бити измењен, и то или да се избаци део који се односи на интеграцију са ЦРМ-ом, или да се у самом тексту прецизно дефинишу које су то функционалности ЦРМ-а, те да се јасно наведе основна функционалност софтвера за који се тражи потврда. Ово је документ који треба да потпише трећа страна (купац тог софтвера), и њему мора бити јасно шта се под овим текстом подразумева, и за какав софтвер треба да дају потврду.

Интересантно је да се нигде не захтева да је бар једна, од тражених 5 референци, из неке општинске управе, министарства, или другог државног органа који обрађују предмете по Закону о општем управном поступку, Закону о културним добрима и Уредби о канцеларијском пословању.

С обзиром да се ради о измени документа конкурсне документације, који се затим шаље трећим лицима на оверу, сматрамо да је неопходно продужити и рок за достављање понуда.

ОДГОВОР:

Под „ЦРМ (Цустомер Релатионшип Манаџмент – Менаџмент за односе са корисницима) и БПМ (Business Process Management – Менаџмент пословних процеса) веб и мобилног сервиса“ се подразумева софтверско решење намењено моделовању пословних процеса, затим управљању пословним процесима и документима која настају у тим пословним процесима, било да је документација коју странке доносе/достављају општини (улазна документација), било да је документација која настаје у раду органа општинске управе (интерна и излазна документација), као и евиденција основних података о странкама (физичка и правна лица), која се по разним основама обрађују општини, или општина њима, и формирање регистра правних и физичких лица са могућностима ажурирања података о лицима и прегледа предмета и докумената по лицима. Решење на клијентској страни мора бити у потпуности веб ориентисано, укључујући и функционалност скенирања. Одређен број функционалности (најмање проналажење и преглед предмета и докумената), мора бити доступно и на мобиле платформи, и то најмање на Андроид платформи.

У том смислу мења се и текст у образцу ПОТВРДЕ РЕФЕРЕНТНОГ НАРУЧИОЦА и гласи: „...имао закључен уговор о набавци софтверског решења намењеног моделовању пословних процеса, затим управљању пословним процесима и документима која настају у тим пословним процесима, било да је је упитању улазна документација, било да је документација која настаје у раду организације (интерна и излазна документација), као и евиденција основних података о лицима (физичка и правна лица), на која се предмети и документи односе, и формирање регистра лица са могућностима ажурирања података о лицима и прегледа предмета и докумената по лицима.“

2. У поглављу III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, у поднаслову Платформа стоји: „Потребно је да платформа буде постављена у Cloud, а како би Градска општина Обреновац искористила предност нових технологија и централизовала своје ИТ ресурсе као доступне са било ког места, ослободила се серверских питања, инфраструктуре, уз остварење максималних перформанси и минималних трошкова.“

С обзиром да се нигде у документацији ово више не помиње, остало је нејасно да ли је ово изричит услов, тј. да ли ово значи да ће понуда која буде подразумевала инсталацију предметног решења на постојећој инфраструктури Наручиоца бити одбијена као неприхватљива?

За дефинисање цене имплементације овог пројекта у Cloud-у, потребно је низ додатних информација, којих у овој конкурсној документацији нема: да ли је у питању јавни или приватни Cloud; који је обим документације који се генерише на дневном/месечном/годишњем нивоу, да би се оптимално предвидела величина простора на сторицу, јер од тога зависи и цена закупа Cloud сервиса; и на крају – да ли се цена понуде односи на закуп Cloud-а на период од једне године, две, три...?

ОДГОВОР

ДА, као што је и наведено, потребно је да платформа буде постављена у “Cloud”-у да би понуда била прихватљива, у супротном понуда ће бити неприхватљива.

У питању је понуда најма “Cloud” сервиса за годину дана са минимум 500GB сториц простора.

Понуђач мора доставити и основне информације о провајдеру “Cloud”-а (јавни “Cloud”) у слободној форми, Изјаву под пуном кривичном и материјалном одговорношћу на сопственом меморандуму о начину на који ће бити обезбеђен backup и disaster recovery, као и шта се дешава у случају када Наручилац престане са плаћањем услуге најма “Cloud” платформе, и на који начин може добити своје податке и документе који се налазе на “Cloud” платформи, у том случају.

3. У поглављу III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, у поднаслову Платформа стоји: „Позивни телефонски центар подршке мора бити интегрисан са ИТ системом и мора имати могућност подршке наручиоцу путем позива.“

Молимо вас за детаљније објашњење – на који начин Позивни телефонски центар подршке мора бити интегрисан са ИТ системом? Где треба да буде инсталиран Позивни телефонски центар подршке – код Наручиоца, код Понуђача, у Cloud-у? Ко ће да опслужује Позивни телефонски центар подршке, тј. ко ће коме кроз њега да пружа подршку?

ОДГОВОР:

Позивни центар подршке (Service Call Centar) треба да је инсталиран код понуђача који га и опслужује, и да пружа услугу подршке Наручиоцу при имплементацији и коришћењу понуђеног софтверског решења, а све у сврху основног циља набавке – преласка на што ефикаснију е-управу као најоптималнијег сервиса грађана.

4. У поглављу III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, у поднаслову Сервис 48 стоји: „Неопходна је интеграција пословног информационог система са постојећом Андроид мобилном апликацијом „Сервис 48“ која грађанима у року од два дана одговори на постављени Захтев“.

Молимо за појашњење – каква врста интеграције је неопходна? Који подаци/документи се преносе и из ког система у који? Који део посла би се убудуће радио у постојећем Сервису 48, а који у новом решењу, и са којим тачкама интеграције?

ОДГОВОР:

Интеграција подразумева да се сваки захтев послат на Сервис 48 аутоматски бележи и у понуђеном софтверском решењу и постаје видљив за то задуженим запосленима или секторима, у складу са нашом организационом шемом. Све ће се радити у новом систему, који ће одговор на захтев слати директно у Сервис 48, што је други смер интеграције.

5. У поглављу III ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА, у поднаслову Сервис 48 стоји: „Функционалност ЦРМ мора бити интегрисана у рад Сервиса 48 тако да могу у сваком тренутку имати увид у све елементе захтева странке-клијента, статус предмета, историју комуникације и документације по захтеву, контакте, историју комуникације странке са другим општинским службама, комуникацију у реалном времену итд, и то све на једном месту доступно на клик, ради ефикасног рада запослених и Сервиса 48“.

Која функционалност ЦРМ мора бити интегрисана у рад Сервиса 48? Да ли се пријаве комуналних и сличних проблема, којима је Сервис 48 намењен, интеграцијом преносе у нови систем, у којем се воде предмети грађана по разним захтевима (нпр. Захтев за грађевинску дозволу, Имовинско правни послови итд.) који треба да ради у складу са Законом о општем управном поступку, Закону о културним добрима и Уредби о канцеларијском пословању? Није јасно шта се мисли под „све на једном месту доступно на клик“ – да ли и предмети из Сервиса 48 и предмети из новог система општинске управе, сви на једном месту?

ОДГОВОР:

Овде је ЦРМ сматран функционалношћу понуђеног софтверског решења за Е-управу, односно, сви подаци о грађанима који поднесу захтев преко Сервиса 48 се преносе у нови систем, који у себи мора да има на истом месту и све друге предмете који су били предмет комуникације општине и грађана, доступне на клик, чиме се добија много више и тачнијих информација о нашим клијентима – грађанима, и то на једном месту, у новом систему.

6. У поглављу IV УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА, под тачком 1.2. став 3) Кадровски капацитет стоји: „да понуђач има најмање 2 запослена (на одређено/неодређено време, уговор о делу и сл.) која морају бити сертификована за инсталацију и одржавање софтвера који је предмет јавне набавке од стране произвођача софтвера“. У УПУТСТВУ КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА за Кадровски капацитет, између осталог, стоји „Копије М образаца за тражени број запослених“.

Како испунити услов о достављању М образаца, уколико је запослени ангажован по уговору о делу? У случају да је понуђач власник понуђеног решења, тј. предмет понуде је софтверско решење које је развио сам понуђач, да ли је у том случају довољна изјава понуђача на меморандуму предузећа уместо „Копије важећих сертификата издата од произвођача софтвера да су радно ангажована лица сертификована за инсталацију и одржавање софтвера“?

ОДГОВОР:

Уколико је ангажован по уговору о делу, онда је довољно доставити копију уговора. Изјава на меморандуму је такође важећа.

7. У поглављу IV УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА, под тачком 1.2. став 4) Технички капацитет стоји: „да је понуђач овлашћен од стране произвођача или локалне канцеларије произвођача за одржавање софтвера који је предмет јавне набавке“. У УПУТСТВУ КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА за Технички капацитет, између осталог, стоји „потписан и оверен документ (фотокопија) од стране произвођача софтвера или локалне канцеларије произвођача софтвера, важећи у тренутку отварања понуде, као доказ да је понуђач овлашћени партнер произвођача за имплементацију софтвера који је предмет јавне набавке на територији Републике Србије - важећи на дан отварања понуде“.
- У случају да је понуђач власник понуђеног решења, тј. предмет понуде је софтверско решење које је развио сам понуђач, да ли је у том случају довољна изјава понуђача на меморандуму предузећа уместо траженог доказа?

ОДГОВОР:

Да, довољна је изјава на меморандуму.

8. У поглављу IV УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА, под тачком 1.2. став 3) Кадровски капацитет стоји: „да понуђач има најмање 5 извршиоца ангажованим на пословима Позивног центра“, а под) Технички капацитет стоји: „да понуђач поседује комплетно опремљен Позивни центар за пружање подршке телефоном; да понуђач поседује специјализовану апликацију за пријем позива (доставити принтскрин апликације и списак предности и опис апликације); да поседује најмање 5 (пет) радно оперативних места са радним јединицама (рачунари, телефонски апарати, телефонска централа)“.
- Примећујемо да се више од 50% захтева (у случају техничког капацитета, чак 75%) односи на Позивни центар, чак се тражи и „да понуђач поседује специјализовану апликацију за пријем позива - доставља „printscreen“ апликације, опис и списак предности апликације“, а нигде се нпр. не тражи ништа слично („printscreen“) за софтверско решење које је предмет набавке. Наше питање је, да ли је у питању грешка, или можда заостао текст од неке претходне набавке неког Позивног центра, с обзиром да делује прилично нелогично да је у набавци оваквог решења, Позивни центар важнији од самог предмета набавке?

ОДГОВОР:

Није у питању грешка, Наручилац у свему остаје при захтеву из конкурсне документације.