

**Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić**

**Broj iz evidencije postupaka javnih nabavki: 60/20**

**Redni broj iz Plana javnih nabavki: 210**

**Mjesto i datum: Nikšić, 06.07.2020.godine**

Na onovu člana 54 stav 1 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“, br. 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17) Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić objavljuje na Portalu javnih nabavki

**TENDERSKU DOKUMENTACIJU  
ZA OTVORENI POSTUPAK JAVNE NABAVKE  
ZA NABAVKU USLUGA  
za potrebe FC Snabdijevanje**

**Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG**

## SADRŽAJ TENDERSKE DOKUMENTACIJE

POZIV ZA JAVNO NADMETANJE U OTVORENOM POSTUPKU JAVNE NABAVKE.....	3
TEHNIČKE KARAKTERISTIKE ILI SPECIFIKACIJE PREDMETA JAVNE NABAVKE, ODNOSNO PREDMJER RADOVA.....	9
IZJAVA NARUČIOCA DA ĆE UREDNO IZMIRIVATI OBAVEZE PREMA IZABRANOM PONUĐAČU.....	46
IZJAVA NARUČIOCA (OVLAŠĆENO LICE, SLUŽBENIK ZA JAVNE NABAVKE I LICA KOJA SU UČESTVOVALA U PLANIRANJU JAVNE NABAVKE) O NEPOSTOJANJU SUKOBA INTERESA .....	47
IZJAVA NARUČIOCA (ČLANOVA KOMISIJE ZA OTVARANJE I VREDNOVANJE PONUDE I LICA KOJA SU UČESTVOVALA U PRIPREMANJU TENDERSKE DOKUMENTACIJE) O NEPOSTOJANJU SUKOBA INTERESA.....	48
METODOLOGIJA NAČINA VREDNOVANJA PONUDA PO KRITERIJUMU I PODKRITERIJUMIMA .....	49
OBRAZAC PONUDE SA OBRASCIMA KOJE PRIPREMA PONUĐAČ.....	50
NASLOVNA STRANA PONUDE.....	51
SADRŽAJ PONUDE .....	52
PODACI O PONUDI I PONUĐAČU.....	53
FINANSIJSKI DIO PONUDE.....	59
IZJAVA O NEPOSTOJANJU SUKOBA INTERESA NA STRANI PONUĐAČA, PODNOSIOCA ZAJEDNIČKE PONUDE, PODIZVOĐAČA /PODUGOVARAČA .....	60
DOKAZI O ISPUNJENOSTI OBAVEZNIH USLOVA ZA UČEŠĆE U POSTUPKU JAVNOG NADMETANJA.....	61
DOKAZI O ISPUNJAVANJU USLOVA STRUČNO-TEHNIČKE I KADROVSKE OSPOSOBLJENOSTI.....	62
NACRT UGOVORA O JAVNOJ NABAVCI.....	66
UPUTSTVO PONUĐAČIMA ZA SAČINJAVANJE I PODNOŠENJE PONUDE.....	71
OVLAŠĆENJE ZA ZASTUPANJE I UČESTVOVANJE U POSTUPKU JAVNOG OTVARANJA PONUDA .....	77
UPUTSTVO O PRAVNOM SREDSTVU.....	78

**POZIV ZA JAVNO NADMETANJE U OTVORENOM POSTUPKU  
JAVNE NABAVKE**

**I Podaci o naručiocu**

Naručilac: <b>Elektroprivreda Crne Gore AD</b>	Lice za davanje informacija: <b>Andrija Lazović</b>
Adresa: <b>Vuka Karadžića br. 2</b>	Poštanski broj: <b>81400</b>
Sjedište: <b>Nikšić</b>	Identifikacioni broj: <b>02002230</b>
Telefon: <b>+382 40 204 220</b>	Faks: <b>+382 40 214 247</b>
Elektronska pošta (e-mail): <a href="mailto:andrija.lazovic@epcg.com">andrija.lazovic@epcg.com</a>	Internet stranica (web): <a href="http://www.epcg.com">www.epcg.com</a>

**II Vrsta postupka**

- otvoreni postupak.

**III Predmet javne nabavke**

**a) Vrsta predmeta javne nabavke**

Usluge

**b) Opis predmeta javne nabavke**

Usluge za potrebe FC Snabdijevanje - Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG, stavka rednim brojem 210 iz Plana javnih nabavki broj 10-00-50001 od 30.12.2019. godine.

**c) CPV – Jedinствeni rječnik javnih nabavki**

64200000-8 Telekomunikacijske usluge  
48000000-8 Softverski paketi i informacioni sistemi

**IV Zaključivanje okvirnog sporazuma**

Zaključuje se okvirni sporazum:

ne

**V Način određivanja predmeta i procijenjena vrijednost javne nabavke:**

Procijenjena vrijednost predmeta nabavke bez zaključivanja okvirnog sporazuma

Procijenjena vrijednost predmeta nabavke bez zaključivanja okvirnog sporazuma

Predmet javne nabavke se nabavlja:

kao cjelina, procijenjene vrijednosti sa uračunatim PDV-om **145.200,00 €**

## VI Mogućnost podnošenja alternativnih ponuda

ne

## VII Uslovi za učešće u postupku javne nabavke

### a) Obavezni uslovi

U postupku javne nabavke može da učestvuje samo ponuđač koji:

- 1) je upisan u registar kod organa nadležnog za registraciju privrednih subjekata;
- 2) je uredno izvršio sve obaveze po osnovu poreza i doprinosa u skladu sa zakonom, odnosno propisima države u kojoj ima sjedište;
- 3) dokaže da on odnosno njegov zakonski zastupnik nije pravosnažno osuđivan za neko od krivičnih djela organizovanog kriminala sa elementima korupcije, pranja novca i prevare.

### Dokazivanje ispunjenosti obaveznih uslova

Ispunjenost obaveznih uslova dokazuje se dostavljanjem:

- 1) dokaza o registraciji kod organa nadležnog za registraciju privrednih subjekata sa podacima o ovlašćenim licima ponuđača;
- 2) dokaza izdatog od organa nadležnog za poslove poreza (lokalne i državne uprave) da su uredno prijavljene, obračunate i izvršene sve obaveze po osnovu poreza i doprinosa do 90 dana prije dana javnog otvaranja ponuda, u skladu sa propisima Crne Gore, odnosno propisima države u kojoj ponuđač ima sjedište;
- 3) dokaza nadležnog organa izdatog na osnovu kaznene evidencije, koji ne smije biti stariji od šest mjeseci do dana javnog otvaranja ponuda;

### b) Fakultativni uslovi

#### b1) ekonomsko-finansijska sposobnost

Ispunjenost uslova ekonomsko-finansijske sposobnosti dokazuje se dostavljanjem:

- Ne zahtjeva se.

#### b2) Stručno-tehnička i kadrovska osposobljenost

Ispunjenost uslova stručno tehničke i kadrovske osposobljenosti u postupku javne nabavke usluga dokazuje se dostavljanjem sledećih dokaza:

izjave o obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama ponuđača, odnosno kvalifikacijama rukovodećih lica i naročito kvalifikacijama lica koja su odgovorna za pružanje konkretnih usluga;

izjave o tehničkoj opremljenosti i osposobljenosti i o kapacitetima kojima raspolaže ponuđač za izvršavanje konkretnih usluga;

izjave o namjeri i predmetu podugovaranja, sa spiskom podugovarača, odnosno podizvođača sa bližim podacima (naziv, adresa, procentualno učešće).

## VIII Rok važenja ponude

Period važenja ponude je 90 dana od dana javnog otvaranja ponuda.

## **IX Garancija ponude**

da

Ponuđač je dužan dostaviti bezuslovnu i na prvi poziv naplativu garanciju ponude u iznosu od 2% procijenjene vrijednosti javne nabavke, kao garanciju ostajanja u obavezi prema ponudi u periodu važenja ponude i 30 dana nakon isteka važenja ponude.

## **X Rok i mjesto izvršenja ugovora**

a) Rok izvršenja ugovora: Do isteka finansijskih sredstava.

b) Mjesto izvršenja ugovora je: EPCG AD Nikšić.

## **XI Jezik ponude:**

crnogorski jezik i drugi jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, u skladu sa Ustavom i zakonom

## **XII Kriterijum za izbor najpovoljnije ponude:**

najniža ponuđena cijena

broj bodova

## **XIII Vrijeme i mjesto podnošenja ponuda i javnog otvaranja ponuda**

Ponude se predaju radnim danima od 8 do 16 sati, zaključno sa danom 13.08.2020.godine do 9 h sati.

Ponude se mogu predati:

neposrednom predajom na arhivi naručioca na adresi Ul. Vuka Karadžića broj 2, Nikšić.

preporučenom pošiljkom sa povratnicom na adresi Ul. Vuka Karadžića broj 2, Nikšić.

Javno otvaranje ponuda, kome mogu prisustvovati ovlašćeni predstavnici ponuđača sa priloženim punomoćjem potpisanim od strane ovlašćenog lica, održaće se dana 13.08.2020.godine u 10 sati, u prostorijama Elektroprivrede Crne Gore AD, Upravna zgrada, kancelarija broj 10 prizemlje, na adresi Ul. Vuka Karadžića broj 2, Nikšić.

## **XIV Rok za donošenje odluke o izboru najpovoljnije ponude**

Odluka o izboru najpovoljnije ponude donijeće se u roku od 90 dana od dana javnog otvaranja ponuda.

## **XV Drugi podaci i uslovi od značaja za sprovođenje postupka javne nabavke**

### **1. USLOVI OD ZNAČAJA ZA SAČINJAVANJE PONUDE**

#### **1.1. Rok i način plaćanja**

##### **Rok i način plaćanja**

Rok plaćanja je: u roku od 60 (šezdeset) dana od dana ispostavljanja fakture za izvršene usluge ovjerene od starne Naručioca.

Način plaćanja je: Virmanski.

## **1.2. Tajnost podataka**

Izvršilac se obavezuje da neće otkriti povjerljive informacije, koje Naručilac dostavlja Izvršiocu za potrebe pružanja usluga iz ovog Ugovora, i/ili bilo koje povjerljive informacije do kojih se došlo tokom pružanja usluga.

## **2. USLOVI OD ZNAČAJA ZA IZVRŠENJE UGOVORA**

Garancija za dobro izvršenje ugovora

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu u trenutku potpisivanja Ugovora preda безусловnu i plativu na prvi poziv Garanciju za dobro izvršenje ugovora na iznos 5% od vrijednosti ugovora sa uračunatim PDV-om, sa rokom važnosti 30 (trideset) dana dužem od ponuđenog roka za izvršenje usluga.

Garancija za otklanjanje nedostataka

Izvršilac se obavezuje da 24 (dvadesetčetiri) sata prije isticanja roka važnosti garancije za dobro izvršenje ugovora preda Naručiocu безусловnu i plativu na prvi poziv Garanciju za otklanjanje nedostataka u garantnom roku na iznos od 5% ukupne vrijednosti Ugovora, koja stupa na snagu danom izdavanja i sa rokom važnosti i sa rokom važnosti do isteka ugovorenog garantnog roka.

Naručilac se obavezuje da neposredno nakon ispunjenja obaveza, na način i pod uslovima iz ovog Ugovora, vrati Izvršiocu garancije.

### **2.1. Ugovorna kazna i naknada štete**

Ako Izvršilac zakasni sa završetkom usluga svojom krivicom, dužan je da plati Naručiocu ugovorenu kaznu za svaki dan kašnjenja po stopi od 2 ‰ (promila) na vrijednost ukupnih usluga, s tim što iznos ovako određene ugovorene kazne ne može preći 5% od ukupne vrijednosti Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da se iznos ugovorene kazne može odbiti od vrijednosti izvršenih usluga.

Ako Naručiocu nastane šteta zbog prekoračenja ugovorenog roka završetka usluga u iznosu većem od ugovorenih i obračunatih penala - kazne, tada je Izvršilac dužan da plati Naručiocu pored ugovorene kazne (penale) i iznos naknade štete koji prelazi visinu ugovorene kazne.

Izvršilac nema pravo na bonus za ranije izvršenje ugovorenih usluga.

### **2.2. Obaveze Naručioca i Izvršioca tokom realizacije Ugovora**

Obaveze Izvršioca su:

- Da usluge koje su predmet Ugovora izvrši u skladu sa prihvaćenom Ponudom i Tehničkom specifikacijom predmeta nabavke iz tenderske dokumentacije 60/20 od 06.07.2020.godine koji su sastavni dio ovog Ugovora;
- Da rukovodi izvršenjem svih usluga;
- Da sa ovlašćenim predstavnikom Naručioca izvrši primopredaju usluga i o tome sačine Zapisnik o izvršenim uslugama;

- Da primijeni mjere zaštite na radu propisane Zakonom o zaštiti i zdravlju na radu (Sl.list RCG br 34/14) i Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o zaštiti na radu broj 10-00-6810/1 od 08.03.2012. godine, kako ne bi došlo do povrede, odnosno nesreće na poslu, a u slučaju da do istih dođe, odgovoran je po svim osnovama;
- Da na vršenju predmetnih usluga angažuje kadar u skladu sa, u ponudi dostavljenom izjavom o obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama ponuđača, odnosno kvalifikacijama rukovodećih lica i lica koja će biti angažovana na pružanju konkretnih usluga;
- Da odmah, po zahtjevu nadzornog organa Naručioca, pristupi otklanjanju uočenih nedostataka i propusta u obavljanju posla;
- Da nadoknadi svu štetu Naručiocu, koja bude prouzrokovana nesavjesnim ili nekvalitetnim radom ili krivicom lica koje vrši obezbjeđenje.

Obaveze Naručioca su:

- Da vrši kontrolu vršenja usluga neposredno preko svog predstavnika ili preko ovlašćenog predstavnika i prisustvuje primopredaji;
- Da odredi i ovlasti odgovorno lice za koordinaciju sa ovlašćenim licem Izvršioca;
- Da sa ovlašćenim predstavnikom Izvršioca izvrši primopredaju usluga i o tome sačine Zapisnik o izvršenim uslugama;
- Da Izvršiocu uredno plati za izvršene usluge na način kako je to predviđeno ovim Ugovorom.

### **2.3. Raskid ugovora**

Naručilac ima pravo da jednostrano raskine Ugovor u slučaju da Izvršilac:

- ne bude izvršavao svoje obaveze u roku i na način predviđen Ugovorom;
- postane nesolventan ili ode u stečaj.

U slučaju takvih događaja ili okolnosti, Naručilac ima pravo da raskine Ugovor sa najmanje 15-dnevnim otkaznim rokom i da Izvršioca odstrani sa mjesta rada, ukoliko Izvršilac ne sanira takve događaje ili okolnosti u roku od 15 dana od dana upućivanja pisanog zahtjeva od strane Naručioca.

Izvršilac ima pravo da jednostrano raskine Ugovor ako:

- Naručilac ne bude izvršavao svoje obaveze u roku i na način predviđen Ugovorom;
- Duža obustava usluga utiče na cjelokupne usluge bez krivice Izvršioca.

U svakom od ovih slučajeva, Izvršilac ima pravo da raskine Ugovor sa otkaznim rokom od 15 dana, ukoliko Naručilac ne sanira događaj ili okolnosti u roku od pomenutih 15 dana od dana upućivanja pisanog zahtjeva od strane Izvršioca.

### **2.4. Antikorupcijsko pravilo i rješavanje sporova**

Na sve što nije regulisano odredbama ugovora, primijenit će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima (Sl. list Crne Gore br. 47/08) koje su primjenljive i odnose se na ugovor o pružanju usluga. Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 15 ZJN (Sl.list CG br. 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17) ništav je.

Strane ugovora su saglasne da sve sporove koji nastanu iz odnosa zasnovanih ovim ugovorom prvenstveno rješavaju sporazumno. Pri tom, se po potrebi, mogu koristiti usluge pojedinih

stručnih lica ili tijela koja ugovorne strane sporazumno odrede. U slučaju nemogućnosti takvog rješenja eventualne sporove rješavaće Privredni sud Crne Gore. Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja i sačinjen je u 4 (četiri) istovjetna primjerka od kojih se, nakon potpisivanja, 2 (dva) primjerka dostavljaju Naručiocu, a 2 (dva) Izvršiocu.



## TEHNIČKE KARAKTERISTIKE ILI SPECIFIKACIJE PREDMETA JAVNE NABAVKE, ODNOSNO PREDMJER RADOVA

### Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG

R.B.	Opis predmeta nabavke, odnosno dijela predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke u pogledu kvaliteta, performansi i/ili dimenzija	Jedinica mjere	Količina
1	Unapređenje Kontakt centar aplikacije	Nabavka i implementacija modula za Tiketing, aplikacija za slanje e-mail poruka sa računima, sms poruka, kao i sms alerta kupcima električne energije i integracija sa postojećim aplikativnim rješenjem za Kontakt centar, kao i ostale nadogradnje postojećeg aplikativnog rješenja za Kontakt centar.  U skladu sa Prilogom br. 1	komplet	1

**Garantni rok** za izvršene usluge je 24 mjeseca od primopredaje usluga.

#### **Garancija kvaliteta:**

Ponudač u ponudi dostavlja MAF proizvođača Interactive Intelligence (Genesys).

#### **Prilog br. 1:**

### **Funkcionalno-tehnička specifikacija za unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG**

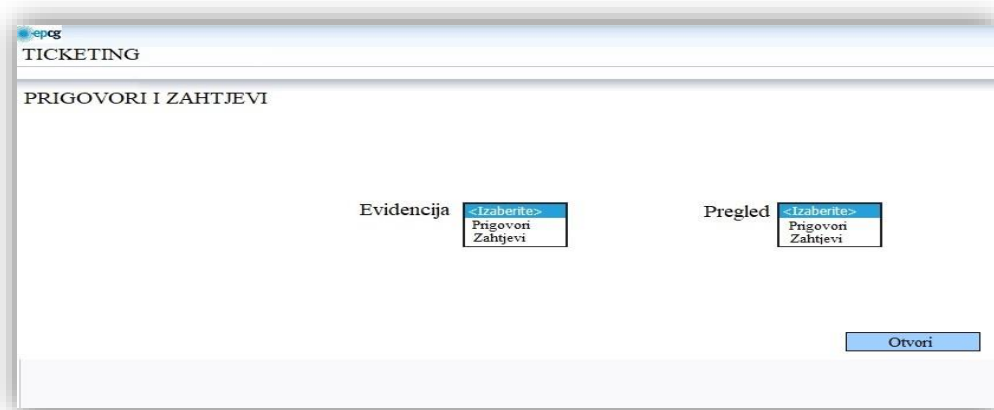
#### **1. IZMJENA TIKETING SISTEMA**

Razvoj aplikacije za zavođenje prigovora i zahtjeva od strane korisnika usluga. Svaki od ovih entiteta ima svoj životni ciklus i poslovni proces u okviru kojih se aktivira. Osim podrške za rad referenata, potrebno je omogućiti i kontrolni modul za praćenje rada i statusa prijave koji bi koristila ovlaštenja lica. Potrebno je razviti i administratorski modul kako bi odgovorna lica mogla da odrade parametrizaciju. Osim izrade novog softverskog modula potrebne su dorade i na arhitekturi rješenja kako bi se omogućio pristup sistemu iz poslovnica i integracija sa postojećom bazom klijenata.

Nova aplikacija za unos i praćenje prigovora i zahtjeva na početnom prozoru (slika 1.) će sadržati:

Prigovori i zahtjevi:

- Evidencija
  - Prigovori
  - Zahtjevi
- Pregled
  - Prigovori
  - Zahtjevi



Slika 1. Ticketing

Operater će imati samo mogućnost unosa prigovora/zahtjeva, kao i pregled prigovora/zahtjeva bez mogućnosti uticanja na prigovor/zahtjev, odnosno sva polja će biti samo informativnog karaktera. Prigovori mogu da se odnose na **ostale prigovore** i **prigovore po osnovu minimuma kvaliteta** snabdijevanja.

#### Informacija

Postoje dva obrasca za podnošenje prigovora koje potrošač popunjava i zaokružuje po kom osnovu želi da podnese prigovor nakon čega operater unosi prigovor u sistem i to:

#### Obrazac 1.

**Ostali prigovori sadrže sledeće osnove i to su:**

1. Na račun za utrošenu električnu energiju za mesec \_\_\_\_ 20 \_\_. God;
2. Zbog ograničenja/obustave isporuke električne energije na dan \_\_\_\_\_;
3. Zbog neispunavanja obaveza utvrđenih Ugovorom o snabdijevanju električnom energijom;
4. U drugim slučajevima u vezi sa snabdijevanjem električnom energijom.

#### Obrazac 2.

**Prigovor po osnovu minimum kvaliteta sadrže sledeće osnove i to su:**

1. Ponovno uspostavljanje napajanja u distributivnom sistemu električne energije nije izvršeno od strane operatera distributivnog sistema u u tvrđenom roku.
  - Datum prekida napajanja: \_\_\_\_\_
  - Datum i sat obavještanja operatora distributivnog sistema o prekidu napajanja \_\_\_\_\_
  - Datum i sat ponovnog uspostavljanja napajanja \_\_\_\_\_
2. Obavještenje o prekidu napajanja-operator distributivnog sistema nije izvršio u utvrđenom roku
  - Datum i sat prekida napajanja \_\_\_\_\_
3. Priklučenje kupca po osnovu zaključenog ugovora o snabdijevanju- operater distributivnog sistem nije izvršio u utvrđenom roku
  - Datum zaključenja ugovora o snabdijevanju: \_\_\_\_\_
4. Ponovno priklučenje kupca koji je isključen zbog neplaćanja-operator distributivnog sistema nije izvršio priklučenje kupca u utvrđenom roku
  - Datum isključenja kupca: \_\_\_\_\_
5. Odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja-operator distributivnog sistem nije izvršio obilazak objekta kupca i nije dao mišljenje u utvrđenom roku
  - Datum podnošenja zahtjeva snabdijevača: \_\_\_\_\_
6. Obilazak objekta kupca-operator distributivnog sistema nije izvršio obilazak objekta kupca u utvrđenom roku nakon obavještenja kupca o namjeri obilaska objekta kupca.
  - Datum obavještenja operatora distributivnog sistema: \_\_\_\_\_
7. Odgovor na prigovor o naponu-operator distributivnog sistema nije pružio priigovor u utvrđenom roku.
  - Datum podniošenja prigovora na napon operatoru distributivnog sistema: \_\_\_\_\_
8. Otklanjanje odstupanja napona- operateor distributivnog sistema nije otklonio nedozvoljeno odstupanje u utvrđenom roku.

- Datum odgovora operatora distributivnog sistema na prigovor o naponu: \_\_\_\_\_
- 9. Odgovor na zahtjev o provjeri ispravnosti obračuna ili mjernih veličina ( potrošnje) iskazanih na računu za utrošenu električnu energiju-snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku
- Datum podnošenja zahtjeva za provjeru ispravnosti obračuna: \_\_\_\_\_
- 10. Odgovor za neizvršavanje finansijske kompezacije-snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku
- Datum podnošenja zahtjeva za izvršenje finansijske kompezacije: \_\_\_\_\_
- 11. Zahtjev za ponovno priključenje-snabdjevač nije u utvrđenom roku uputio zahtjev (nalog) za priključenje operatora distributivnog priključenja.
- datum i sat podnošenja zahtjeva za ponovno priključenje: \_\_\_\_\_
- 12. odgovor na zahtjev za kontrolu ispravnosti funkcionisanja mjernog uređaja snabdjevač nije dostavio odgovor u utvrđenom roku.
- Datum podnošenja zahtjeva za kontrolu ispravnosti mjernog uređaja: \_\_\_\_\_

Za ove osnove prigovora koji su navedeni na obrascima potrebno je definisati šifarnik kroz aplikaciju da operater lakše unese prigovor. Datumi koji se pominju u obrascima, odnose se na datume kada se desio neki problem, dok će početak praćenja prigovora biti datum podnošenja prigovora.

### Evidencija prigovora:

Otvaranjem aplikacije operateru će biti na raspolaganju sledeći meni (sa ograničenim funkcijama koje će biti definisane u nastavku):

- Evidencija
  - Prigovori
  - Zahtjevi
- Pregled
  - Prigovori
  - Zahtjevi

Izborom prve opcije (evidencija), prikazaće se padajući meni sa izborom prigovora ili zahtjeva (slika 1.). Selektovanje prigovora i klikom na dugme *Otvori* otvoriće se novi prozor koji će biti podijeljen u dvije cjeline (slika 2.). U gornjem dijelu će se nalaziti polja za unos podataka tipa pretplatni i naplatni broj, vrsta prigovora, osnov prigovora kao i druga polja koja su navedena u tekstu ispod. Dok će se u donjem dijelu nalaziti podaci o potrošaču na osnovu već unesenog pretplatnog i/ili naplatnog broja bez mogućnosti bilo kakve izmjene, već samo informativnog karaktera da se radi o pravom potrošaču.

Polja koja će se nalaziti u gornjem dijelu radne površine su:

1. **Pretplatni broj i naplatni broj**, od čega je potrebno popuniti jedan poznati od ponuđena dva (gdje bi u slučaju pogrešnog unosa ili netačnog broja izbacilo grešku operateru sa porukom da traženi unos nije tačan ili kupac ne postoji u bazi/neaktivan je)
2. **Polje - vrsta prigovora**, tipa padajućeg menija gdje operater ima mogućnost izbora jedne od dvije vrste prigovora (**ostali prigovori** ili **prigovor po osnovu minimuma kvaliteta snabdjevanja**)
3. **Polje (osnov prigovora)**, u zavisnosti od odabira vrste prigovora iz tačke 2 ovo polje će sadržati spisak za odabir jednog ili više osnova iz **ostalnih prigovora ili prigovora po osnovu minimum kvaliteta snabdjevanja** tipa padajućeg menija.
4. **Polje Datum** – polje u kome će se ručno unositi datum prijema (podnošenja) prigovora (preko šaltera ili arhivski datum) i od ovog datuma kreće računanje vremena za obradu prigovora.
5. Za **zavodni broj** je potrebno obezbijediti dva polja od čega će jedno polje biti *sistemski broj* (broj koji će sistem sam generisati i upisivati u unaprijed definisanom formatu 50-00-00000/godina, od čega je broj 50 isti za sve, broj 00 zavisi od Organizacione Jedinice gdje je prigovor unesen, broj 00000 će biti sistemski broj i na kraju ovako formiran broj kroz tekuću godinu), a drugi *arhivski broj* će se ručno unositi kod slučaja da je prigovor primljen i zaveden u arhivi.
6. **Polje dodaj** - omogućava da se skenira (u bilo kom formatu, jpg.png.pdf...) prigovor kupaca i po potrebi dodatna dokumentacija i da se prikači uz prigovor. Skeniranje dokumenta je obavezno i nije moguće sačuvati prigovor ukoliko dokument nije skeniran.
7. **Polje napomene** – funkcionalnost koja omogućava korisniku da prilikom evidentiranja prigovora unese određeni komentar koji će se kasnije prikazati u pojedinačnom pregledu prigovora.

8. **Polje Sačuvaj**- je polje kojim se prigovor aktivira-otvara u sistemu, ali će biti aktivno samo kada se sva obavezujuća polja popune (prethodno definisana polja: polje naplatni i/ili pretplatni broj, vrsta prigovora, osnov prigovora, polje datum, polje dodaj i zavodni broj i arihovski broj).
9. **Polje štampaj** - funkcionalnost koja omogućava štampu potvrde (postoji definisana forma potvrde koji je potrebno implementirati u sistem) o prijemu prigovora, koja se daje kupcu na licu mjesta odmah nakon unosa prigovora u sistem i automatski će povlačiti podatke iz prethodno definisanih polja tako da operater neće imati mogućnost ručnog unosa već samo štampe.
10. **Polje-indikator statusa** prigovora da je otvoren nakon aktiviranja podnešenog prigovora. U donjem dijelu maske će se na osnovu unijetog pretplatnog i/ili naplatnog broja automatski povući podaci iz baze koji su povezani za taj naplatni ili pretplatni broj i sadržaće sledeće informacije (*Naziv, Adresa MM, Pretplatni broj, Naplatni broj, JMBG/PIB/Matični broj/Grupa potrošnje*). Mogućnost izmjene ovih podataka neće biti moguća već je samo informativnog karaktera da se radi o pravom potrošaču.

Slika 2. Evidencija prigovora

### Pregled prigovora

Prozor za pregled prigovora (slika 3.) je takođe potrebno podijeliti na dvije cjeline gdje bi u gornjoj cjelini birali parametre za pretragu, a u donjem dijelu će biti rezultat pretrage, odnosno tabelarni pregled prigovora koji zadovoljavaju kriterijume po zadatim parametrima.

Parametri za pregled su sledeći:

- Pregled po pretplatnom/naplatnom broju
- Pregled po RC (regionalni centar) tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jednog RC ili više RC:
- Pregled po OJ (organizacionoj jedinici) tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jedne OJ ili više OJ;
- Pregled po vrsti prigovora tipa padajućeg menija (**ostali prigovori i prigovori po osnovu minimuma kvaliteta snabdijevanja**) sa mogućnošću izbora jednog ili oba;
- Po osnovu prigovora tipa padajućeg menija (u zavisnosti od izbora vrste prigovora ova pretraga će sadržati osnove iz
- **definiše neki parametar za pretragu**)
- Tabelarni pregled prigovora u donjem dijelu aplikacije „Pregled prigovora jedne vrste ili iz obje vrste) sa mogućnošću izbora jednog ili svih osnova;
- Pregled po datumu prijema prigovora (od –do);
- Pregled po statusu (svi definisani statusi u nastavku teksta);
- Pregled po prekoračenom datumom (pretraga prigovora kod kojih je isteklo vrijeme za rješavanje)

- Pregled prigovora koji su u statusu proslijeđen na izjašnjenje (CEDIS-u ili ostali) sa mogućnošću izbora jednog ili oba;
- I na kraju dugmad „Pretraži“, „Pregled“, kao i dugme „Excel“  
(*moгуće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno*“ sadrži sledeće podatke (kolone):
- Pregled po pretplatnom/naplatnom broju;
- Po nazivu/ime i prezime;
- Adresa mjesta mjerenja;
- Pregled po RC;
- Pregled po OJ;
- Pregled po vrsti prigovora;
- Po osnovu prigovora;
- Datum podnošenja prigovora;
- Krajnji datum;
- Pregled po statusu;
- Datum odgovora na prigovor;
- Prekoračen datum odgovora (DA/NE);
- Proslijeđen na izjašnjenje (CEDIS / ostalo)
- (*moгуće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definiše neka dodatna kolona u tabelarnom pregledu*)

✓	Pretplatni broj	Naplatni broj	Naziv/ ime i prezime	Adresa mjesta mjerenja	Regionalni centar	Organizaciona jedinica	Vrsta prigovora	Osnov prigovora	Datum podnošenja prigovora	Krajnji datum	Status	Datum odgovora	Prekoračen datum odgovora	Proslijeđen na izjašnjenje
<input type="checkbox"/>														
<input type="checkbox"/>														
<input type="checkbox"/>														

Slika 3. Pregled prigovora

Potrebno je obezbijediti selektovanje svih prigovora (redova iz tabelarnog pregleda u aplikaciji „Pregled prigovora“) postavljanjem *kvačice* u prvoj koloni u rezultatima pretrage ili pojedinačnog selektovanja željenih prigovora koje možemo eksportovati u excel tabelu klikom na dugme *Excel*.

Selekcijom određenog prigovora (reda iz tabelarnog pregleda u aplikaciji „Pregled prigovora“) i klikom na dugme *Pregled*, otvara se poseban prozor – Pojedinačni prikaz prigovora.

### Pojedinačni prikaz prigovora

Prozor za pojedinačni prikaz prigovora (slika 4.) podijeljen je na tri cjeline – trenutni podaci o prigovoru, akcije za dodjelu statusa prigovoru i hodogram aktivnosti i statusa predmetnog prigovora.

Dio prozora koji sadrži trenutne podatke o prigovoru je informativnog karaktera i ovdje nije omogućen unos ili izmjena podataka. U ovom dijelu su prikazani sledeći podaci:

- Arhivski broj;
- Sistemski broj;

- Datum podnošenja prigovora
- Naziv (kupca/potrošača);
- Adresa MM;
- Grupa potrošnje;
- Pretplatni broj;
- Naplatni broj;
- Krajnji datum odgovora na prigovor;
- Trenutni status (status se mijenja u zavisnosti u kom se statusu trenutno nalazi prigovor);
- Datum trenutnog statusa;
- Prekoračen datum odgovora.
- **(moguće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definiše neka dodatna kolona u tabelarnom pregledu)**

Dio prozora sa akcijama služi za evidentiranje podataka i statusa predmetnog prigovora. Potrebno je obezbijediti sledeće akcije-dugmad:

- Preuzmi
- Dopuna prigovora
- Naknadna dokumentacija od kupca
- Prosljeđen na izjašnjenje
- Dostavljeno izjašnjenje
- Dodaj dokument
- Riješen
- Žalba na rješenje

U dijelu prozora sa akcijama potrebno je obezbijediti i polje *Excel* zbog eksportovanja rezultata u excel i kasnije štampe.

U dijelu prozora *hodogram aktivnosti* potrebno je obezbijediti sledeće kolone:

- Datum (datum kada je korišćena neka akcija)
- Akcija (prikazuje koje su akcije korišćene)
- Korisnik (prikazuje koji korisnik je koristio koju akciju)
- Satus (pokazuje koji je trenutni status)
- Stari status (pokazuje koji je bio prethodni status)
- Krajnji rok (zakonski definisano vrijeme u kojem se mora riješiti prigovor, a koje teče od vremena podnošenja prigovora);
- Primljena opomena (vizuelni prikaz tipa *DA* ili *NE* koji pokazuje stanje opomene tj. da li je poslata poruka na mail šefu službe i referentu koji je dodjelio poslednji status prigovoru da zakonsko vrijeme koje je predviđeno za rješavanje ističe za jedan dan )
- Napomena, polje gdje će biti prikazane napomene koje su unesene prilikom evidentiranja prigovora.
- Originalni dokument (tipa padajućeg menija gdje će biti prikazani svi dodati-skenirani dokumenti koji su vezani za pojedinačnu akciju sa mogućnošću uvida u dokumente pregleda i štampe)

Svi evidentirani prigovori su u početnom statusu „Otvoren“ i datum ovog statusa je datum evidentiranja prigovora kroz aplikaciju.



TICKETING

Pojedinačni pregled prigovora

Arhivski broj  Sistemski broj  Datum podnošenja prigovora

Naziv  Adresa MM  Grupa potrošnje

Pretplatni broj  Naplatni broj

Krajnji datum za odgovor  Trenutni status  Datum trenutnog statusa  Prekoračen datum odgovora

Akcije

Preuzmi    Dopuna prigovora    Naknadna dokumentacija    Prosljeđen na izjašnjenje    Dostavljeno izjašnjenje

Dodaj dokument    Riješen    Žalba na rješenje

Excel

Hodogram aktivnosti

Datum	Akcija	Korisnik	Status	Stari status	Krajnji rok	Poslata opomena	Napomena	Originalni dokument
29.06.2018	Dopuna prigovora		Preuzet	Preuzet				<Izaberite dokument>
20.06.2018	Preuzmi		Preuzet	Otvoren				<Izaberite dokument>
19.06.2018	Evidentiran		Otvoren	Otvoren				<Izaberite dokument>

Slika 4. Pojedinačni prikaz prigovora

## Akcije

**Preuzet** – klikom na dugme „Preuzmi“ mijenja se status prigovora iz „Otvoren“ u „Preuzet“. Datum statusa „Preuzet“ je sistemski datum akcije i za ovaj status se veže ime korisnika koji je iskoristio akciju. U statusu „Preuzet“ moguće su sledeće akcije „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**), „Dopuna prigovora“ (**tiket prelazi u status Dopuna prigovora**), „Prosljeđen na izjašnjenje“ (**tiket prelazi u status Prosljeđen na izjašnjenje**), „Riješen“ (**tiket prelazi u status Riješen**). Nakon korišćenja akcije „Preuzet“ ona ostaje i dalje dostupna u slučaju potrebe preuzimanja prigovora od strane drugog referenta koji se bavi rješavanjem prigovora. U tom slučaju bi u hodogramu status prigovora ostao isti, uz evidenciju podatka o ponovnom preuzimanju prigovora od strane drugog referenta kao i datum kada ga je preuzeo.

**Dopuna prigovora** – klikom na akciju „Dopuna prigovora“ mijenja se status prigovora iz „Preuzet“ u „Dopuna prigovora“. Akcija dopuna prigovora (slika 5.) se može koristiti samo kada je prigovor preuzet. Pokretanjem akcije „Dopuna prigovora“ stopira se vrijeme za koje je potrebno riješiti prigovor. Dugme je zamrznuto nakon aktiviranja i može biti aktivno jedino kada se iskoristi akcija „Naknadna dokumentacija od kupca“. Akcije koje se mogu koristiti dok je prigovor u statusu „Dopuna prigovora“ su „Naknadna dokumentacija od kupca“ (**tiket prelazi u status Preuzet**), „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**) i „Riješen“ (**tiket prelazi u status Riješen**). Potreba za akcijom „Riješen“ se javlja u slučaju da kupac ne odgovori u roku i ne dostavi dodatnu dokumentaciju, u tom slučaju se mora donijeti rješenje sa nekom od osobina, odnosno da prigovor pređe u status „Riješen“. Status se evidentira klikom na dugme „Dopuna prigovora“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum zahtjeva za dopunu (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme „sačuvaj“ pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* u hodogramu je potrebno prikazati da je prigovor u statusu „Dopuna prigovora“.

Slika (pop-up) 5. Dopuna prigovora

**Naknadna dokumentacija od kupca** – akcija naknadna dokumentacija od kupca (slika 6.) se koristi kada nam kupac naknadno dostavi određenu dokumentaciju koja je potrebna za rješavanje prigovora. Izborom ove akcije nastavlja se vrijeme za koje je potrebno riješiti prigovor, pri čemu se prigovor vraća u status „Preuzet“. Akcija se evidentira klikom na dugme „Naknadna dokumentacija od kupca“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum kada je dostavljena dokumentacije od kupca (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, 8pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* u hodogramu je potrebno prikazati kada je akcija korišćena kao i druga definisana polja kao na slici 4. iz pojedinačnog pregleda prigovora.



Slika (pop-up) 6. Naknadna dokumentacija od kupca

**Prosljeđen na izjašnjenje** – akcija „Prosljeđen na izjašnjenje“ (slika 7.) se koristi kada nam je potrebno izjašnjenje neke institucije (CEDIS-a ili ostalih) da bi riješili prigovor, i za isti prigovor se može koristiti više puta. Korišćenjem ove akcije prigovor dobija status „Prosljeđen na izjašnjenje“. Akcije koje se mogu koristiti dok je ovaj status aktivan su „Dostavljeno izjašnjenje“ (**tiket prelazi u status Preuzeti** „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**)). Potreba za akcijom „Dodaj dokument“ se javlja u slučaju da ne dobijemo izjašnjenje neke institucije od koje smo zahtijevali izjašnjenje u zakonskom roku i u tom slučaju u obavezi smo da obavijestimo kupca a taj dokument sačuvamo preko ove akcije. Korišćenjem ove akcije „Dodaj dokument“ ne mijenja se trenutni status već samo u hodogramu prikazuje da je korišćena akcija. Prigovor ostaje u statusu „Prosljeđen na izjašnjenje“ do dobijanja izjašnjenja. Korišćenjem akcije „Prosljeđen na izjašnjenje“ otvara pop-up prozor koji nudi dvije opcije: „CEDIS-automatski“ i „ostalo“.

Čekiranjem opcije „CEDIS-automatski“ u polju *Datum* bi se sistemski dodjelio datum korišćenja akcije, pri čemu je u polju *Napomena* potrebno unijeti zadatak odnosno koja se informacija traži od CEDIS-a. Klikom na dugme *Pošalji* prigovor prelazi u status „Prosljeđen na izjašnjenje“.

Pokretanjem te akcije potrebno je putem web servisa (koji treba uraditi u Microsoft BizTalk alatu) aplikaciji CEDIS-a automatski dostaviti sledeće podatke (dokumenta):

- Prigovor kupca tj. skenirani dokument koji je ažuriran u aplikaciju prilikom otvaranja prigovora
- Tabela sa sledećim podacima:

Naziv kupca	Broj brojila	POD	Pretplatni broj	Grad	Napomena	Datum i vrijeme podnošenja prigovora	Arhivski broj

Pop-up se zatvara klikom na dugme *Pošalji*.

Ukoliko se zahtjev za izjašnjenje šalje nekoj drugoj instituciji ili službi putem arhive, tada se čekira opcija „Ostali“ i unose se sledeći podaci:

- datum slanja zahtjeva za izjašnjenje (ručni unos klikom na ikonicu pored polja *Datum*, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- u polju *Prosljeđen na izjašnjenje* unosi se naziv institucije ili službe kojoj je upućen zahtjev za izjašnjenje,
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom). Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*.

Slika (pop-up) 7. Prosljeđen na izjašnjenje

U hodogramu je potrebno prikazati da je akcija korišćena sa svim definisanim poljima kao na slici 4. iz pojedinačnog pregleda prigovora pri čemu dolazi do promjene statusa u „Prosljeđen na izjašnjenje“, kao i koja vrsta izjašnjenja je zahtijevana („CEDIS-automatski“ ili „ostali“).

Kada CEDIS dostavi odgovor i dokumentaciju traženu zahtjevom za izjašnjenje (takođe putem web servisa - urađenog u Microsoft BizTalk alatu) taj odgovor bi odmah trebao da bude vidljiv korisnicima koji rade na rješavanju prigovora u vidu pop up-a ili na neki drugi pregledan način i dokumentacija dostupna za preuzimanje, a referentu koji je pokrenuo akciju „Poslat zahtjev za izjašnjenje“ putem opcije „CEDIS-automatski“ bi stizala na mail systemska poruka: „*Poštovani, odgovor na zahtjev za izjašnjenje na prigovor br. (zavodni broj) od (datum podnošenja prigovora) kupca (ime/naziv kupca) sa pretplatnim br. (pretplatni broj) je dostavljen*“. Nakon toga prigovor prelazi u status „Preuzet“.

**Dostavljeno izjašnjenje** – akcija dostavljeno izjašnjenje (slika 8.) se koristi u slučaju kada je izjašnjenje dostavljeno od strane neke druge institucije ili službe putem arhive, pa je potrebno ručno pokrenuti akciju „Dostavljeno izjašnjenje“. U tom slučaju bi se otvorio pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum dostavljenog izjašnjenja (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje *Izjašnjenje organizacije/cjeline* u kome navodimo od koje institucije ili službe smo dobili izjašnjenje
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća),
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obrisi*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran

najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* prigovor prelazi u status „Preuzet“.

Dostavljeno izjašnjenje

Example: 29.11.1998

\* Datum

\* Broj dokumenta

\*Izjašnjenje organizacije/cjeline

Napomena

Izaberite fajl  No file selected.

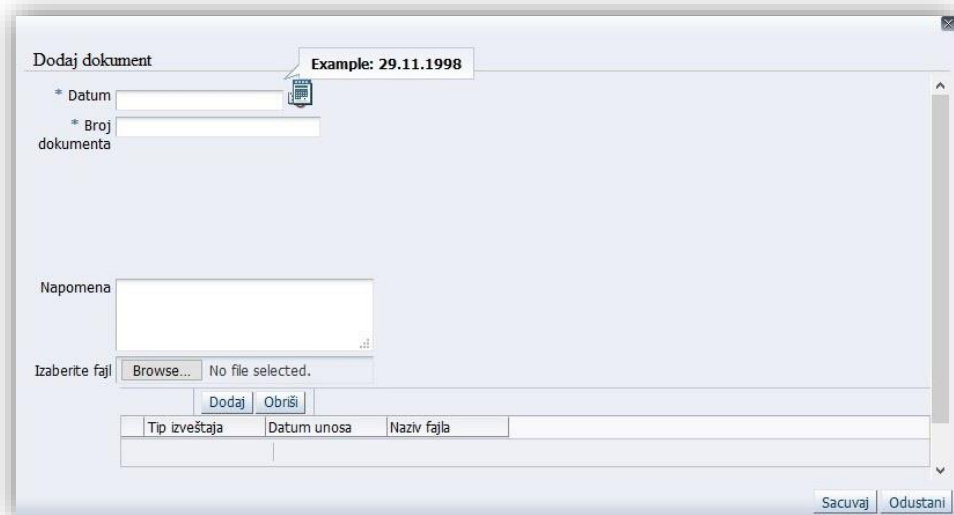
Tip izveštaja	Datum unosa	Naziv fajla

Slika (pop-up) 8. Dostavljeno izjašnjenje

U hodogramu je potrebno prikazati koja vrsta izjašnjenja je dostavljena (CEDIS-automatski ili ostalo).

**Dodaj dokument-** akcija dodaj dokument (slika 9.) se može koristiti u bilo kom trenutku trajanja prigovora za situacije kada je potrebno dodati neki dokument za koji smatramo da je važno da postoji u bazi, pri čemu ne utiče na trenutni status prigovora u kome se nalazi. Akcija se evidentira klikom na dugme „Dodaj dokument“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka koji se odnose na ovu akciju i to:

- datum (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obrisi*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* u hodogramu je potrebno prikazati da je akcija korišćena sa svim definisanim poljima kao na slici 4. iz pojedinačnog pregleda prigovora bez mijenjanja statusa prigovora.



Slika (pop-up) 9. Dodaj dokument

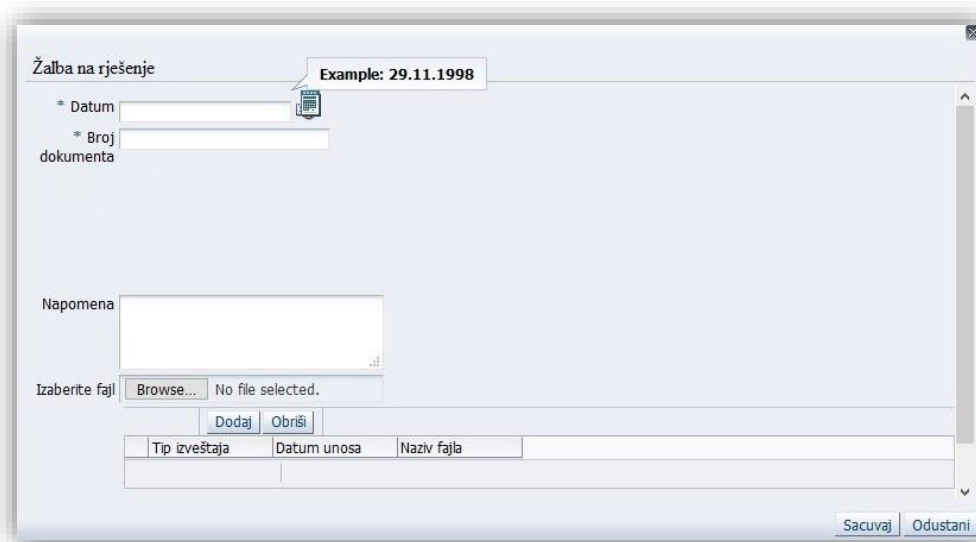
**Riješen**- akcija riješen (slika 10.) se koristi kada se odlučuje povodom predmetnog prigovora. Dugme za ovu akciju je zamrznuto i može biti aktivno jedino u slučaju da je prigovor prethodno preuzet, nije dovoljno da prigovor bude unijet u sistem da bi se mogao zatvoriti, već mora biti preuzet na rješavanje. Akcija koja se može koristiti dok je ovaj status aktivan je „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**) i „Žalba“ (**tiket prelazi u statusu Žalba na rješenje**). Akcija se evidentira klikom na dugme „Riješen“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje odluke (obavezno polje tipa padajućeg menija gdje se može izabrati jedna od sledećih odluka: *osnovan, neosnovan, djelimično osnovan, odbijen*),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća) kao i akciju za dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sacuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sacuvaj* mijenja se status prigovora u status „riješen + odluka koja je izabrana u pop-up prozoru u polju odluke“ ( npr. *riješen osnovan*). Datum statusa „Riješen“ je datum koji je unesen prilikom evidentiranja ove akcije.

Slika (pop-up) 10. Riješen

**Žalba na rješenje** – akcija žalba na rješenje (slika 11.) se koristi kada kupac nije zadovoljan rješenjem prigovora i podnosi žalbu koja ide prema drugostepenom organu koji donosi odluku da li žalbu usvaja ili odbija na osnovu priložene dokumentacije koju dostavlja sektor koji se bavi rješavanjem prigovora i koji je donio rješenje. Korišćenjem ove akcije prigovor dobija status „Žalba na rješenje“. Akcija „Žalba na rješenje“ će biti aktivna samo u slučaju kada je prigovor u statusu „Riješen“. Akcije koje su potrebne da budu vidljive dok je status „Žalba na rješenje“ aktivna su „*Riješen*“ (**tiket prelazi u status Riješen**) i „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**). Status se evidentira klikom na dugme *Žalba na rješenje* pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća) kao i akciju za dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sacuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sacuvaj* mijenja se status prigovora iz „Riješen“ u status „Žalba na rješenje“. Datum statusa „Žalba na rješenje“ je datum unesen prilikom evidentiranja ove akcije.



Slika (pop-up) 11. Žalba na rješenje

### Dozvole pristupa i rokovi

Operater će imati samo mogućnost unosa prigovora, kao i pregled prigovora sa mogućnošću štampe radi informisanja kupca bez mogućnosti uticanja na prigovor, odnosno sva polja će biti samo informativnog karaktera. U prozoru *Pojedinačni pregled prigovora* sva polja za operatera će biti zamrznuta osim polja *excel* gdje će moći eksportovati u excel hodogram aktivnosti i informisati kupca o prigovoru u slučaju potrebe.

Referenti na nivou službi će imati mogućnost evidentiranja novog prigovora i potpuni pristup za rješavanje prigovora osim administracije i u obavezi su da svakodnevno kroz aplikaciju provjeravaju otvorene prigovore i pristupaju njihovom rješavanju.

Prigovori (**ostali prigovori i prigovori po osnovu minimuma kvaliteta snabdijevanja**) imaju zakonski definisano vrijeme za koje se moraju riješiti. Vrijeme rješavanja prigovora za **ostale prigovore** je zakonski rok 8 dana dok je vrijeme rješavanja prigovora po **osnovu minimuma kvaliteta snabdijevanja** zakonski rok od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Iz ovog razloga je potrebno implementirati posebna vremena u modulu *TICKETING* za **ostale prigovore i prigovore po osnovu minimuma kvaliteta** kao i akcije (od evidentiranja u sistem pa do zatvaranja) koje su sprovedene nad prigovorom tokom rješavanja prigovora budu u okviru tog vremena, osim u slučaju kada se zahtijeva od kupca dodatna dokumentacija akcijom *Dopuna prigovora* gdje je kupac u obavezi da u roku od 5 dana (može biti i kraće, ali je krajnji rok 5 dana) dostavi tražene podatke u tom slučaju se stopira vrijeme za rješavanje prigovora do trenutka otvaranja akcije *Odgovor na dopunu* kada modul za rješavanje prigovora nastavlja da odbrojava preostalo vrijeme imajući u vidu da se akcije *Dopune* i *Odgovora mogu koristiti* više puta tako će i sam modul *ticketing-a* pratiti ove akcije na prethodno opisan način. Dan prije isteka roka za rješavanje prigovora stizala bi systemska poruka šefu službe i referentu koji je dodijelio poslednji status prigovoru da vrijeme za rješavanje prigovora ističe za jedan dan tipa *(Poštovani ,*

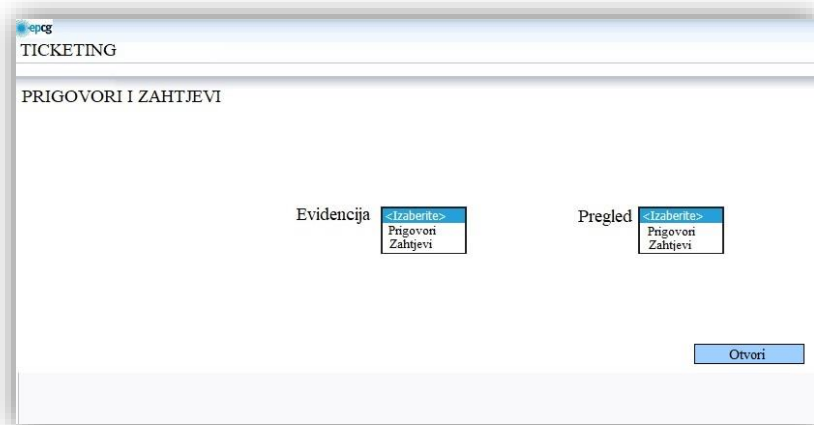
*rok za rešavanje prigovora iz grupe (vrsta prigovora) sa zavodnim brojem (zavodni broj) kupca (ime/naziv kupca) ističe za jedan dan. Ovaj prigovor je otvoren 8/30/2018 9:08 AM).*

## ZAHTJEVI

### Evidencija zahtjeva:

Otvaranjem aplikacije (slika 1.) operateru će biti na raspolaganju sledeći meni (sa ograničenim funkcijama koje će biti definisane u nastavku):

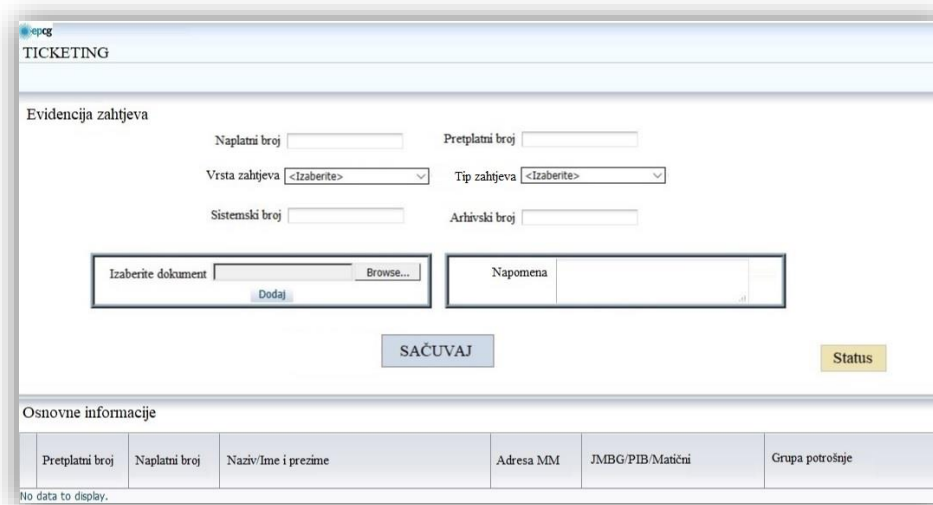
- Evidencija
  - Prigovori
  - Zahtjevi
- Pregled
  - Prigovori
  - Zahtjevi



Slika 1. Evidencija zahtjeva

Izborom prve opcije (evidencija), prikazaće se padajući meni sa izborom prigovora ili zahtjeva (slika 1.). Selektovanjem zahtjeva i klikom na dugme *Otvori* otvoriće se novi prozor koji će biti podijeljen u dvije cjeline (slika 2.). U gornjem dijelu će se nalaziti polja za unos podataka tipa pretplatni i naplatni broj, vrsta zahtjeva, sistemski broj, arhivski broj i polje za dodavanje dokumenta, kao i polje napomene. Dok će se u donjem dijelu nalaziti podaci o potrošaču na osnovu već unijetog pretplatnog i/ili naplatnog broja bez mogućnosti bilo kakve izmjene, već samo informativnog karaktera da se radi o pravom potrošaču.

Polja koja će se nalaziti u gornjem dijelu radne površine su:

The screenshot shows a form titled 'Evidencija zahtjeva'. It contains several input fields: 'Naplatni broj', 'Pretplatni broj', 'Vrsta zahtjeva' (dropdown), 'Tip zahtjeva' (dropdown), 'Sistemski broj', and 'Arhivski broj'. There is also a section for adding a document with a 'Browse...' button and a 'Dodaj' button. A 'Napomena' field is also present. At the bottom, there is a 'SAČUVAJ' button and a 'Status' button. Below the form, there is a section titled 'Osnovne informacije' with a table structure. The table has columns for 'Pretplatni broj', 'Naplatni broj', 'Naziv/Ime i prezime', 'Adresa MM', 'JMBG/PIB/Matični', and 'Grupa potrošnje'. The text 'No data to display.' is shown below the table.

Pretplatni broj	Naplatni broj	Naziv/Ime i prezime	Adresa MM	JMBG/PIB/Matični	Grupa potrošnje
No data to display.					

Slika 2. Evidencija zahtjeva



1. **Polja**, pretplatni broj i naplatni broj, od čega je potrebno popuniti jedan poznati od ponuđena dva (gdje bi u slučaju pogrešnog unosa ili netačnog broja izbacilo grešku operateru sa porukom da traženi unos nije tačan ili ne postoji u bazi)
2. **Polje - vrsta zahtjeva**, tipa padajućeg menija gdje operater ima mogućnost izbora jedne vrste zahtjeva:
  - Zahtjevi za sklapanje ugovora o snabdijevanju el. energijom
  - Ostali zahtjevi
3. **Tip zahtjeva** – odabirom zahtjeva za sklapanje ugovora o snabdijevanju el. energijom iz tačke 2 biće prikazan padajući meni za izbor jednog zahtjeva za obradu i to:
  - Zahtjev za promjenu imena kupca,
  - Zahtjev za sklapanje ugovora o snabdijevanju električnom energijom (novi i postojeći kupci)
  - Zahtjev za aktivaciju mjernog mjesta

dok će se odabirom ostalih zahtjeva iz tačke 2 biti prikazan padajući meni za izbor zahtjeva i to:

- Zahtjev iz nadležnosti CEDIS-a, gdje će u vidu padajućem menija postojati opcije:
  - 1) Zahtjev 1
  - 2) Zahtjev 2
  - 3) Zahtjev 3
- Zahtjev iz nadležnosti FCS, gdje će takođe u vidu padajućeg menija postojati opcije:
  - 1) Zahtjev 1
  - 2) Zahtjev 2
  - 3) Zahtjev 3

(Zahtjevi koji su u okviru nadležnosti CEDIS-a i FCS su grubo definisani dok se ne usaglasi konačan šifarnik kroz poslovni proces. Potrebno je omogućiti kroz administraciju da se može proširiti izbor zahtjeva u podmeniju ili izmijeniti postojeći.)

4. **Polje dodaj** - omogućava da se skenira (u bilo kom formatu, jpg.png.pdf...) zahtjev kupaca i po potrebi dodatna dokumentacija i da se prikaži uz zahtjev. Skeniranje dokumenta je obavezno i nije moguće sačuvati zahtjev ukoliko dokument nije skeniran.
5. **Polje napomene** – funkcionalnost koja omogućava korisniku da prilikom evidentiranja zahtjeva unese određeni komentar koji će se kasnije prikazati u pregledu zahtjeva.
6. Za **zavodni broj** je potrebno obezbijediti dva polja od čega će jedno polje biti *Sistemski broj* (broj koji će sistem sam generisati i upisivati u unaprijed definisanom formatu 50-00-00000/godina, od čega je broj 50 isti za sve, broj 00 zavisi od Organizacione jedinice gdje je zahtjev unesen, broj 00000 će biti sistemski broj i na kraju ovako formiran broj kroz tekuću godinu), a drugi *Arhivski broj* će se ručno unositi kada su zahtjevi predati i zavedeni preko arhive.
7. **Polje Sačuvaj**- je polje kojim se zahtjev aktivira-otvara u sistemu ali će biti aktivno samo kada se sva obavezujuća polja popune (prethodno definisana polja: polje naplatni i/ili pretplatni broj, vrsta zahtjeva, polje dodaj i zatim zavodni broj).
8. **Polje-indikator statusa** zahtjeva da je otvoren nakon aktiviranja podnešenog zahtjeva.

U donjem dijelu maske će se na osnovu unijetog pretplatnog i/ili naplatnog broja automatski povući podaci iz baze koji su povezani za taj naplatni ili pretplatni broj i sadržaće sledeće informacije (*Naziv, Adresa MM, Pretplatni broj, Naplatni broj, JMBG/PIB/Matični broj/Grupa potrošnje*). Mogućnost izmjene ovih podataka neće biti moguća već je samo informativnog karaktera da se radi o pravom potrošaču.



## Pregled zahtjeva

Prozor za pregled zahtjeva (slika 3.) je takođe potrebno podijeliti na dvije cjeline gdje bi u gornjoj cjelini birali parametre za pretragu, a u donjem dijelu će biti rezultat pretrage, odnosno tabelarni pregled zahtjeva koji zadovoljavaju kriterijume po zadatim parametrima.

Parametri za pregled su sledeći:

- Pregled po RC (regionalni centar) tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jednog RC ili više RC;
- Pregled po OJ (organizacionoj jedinici) tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jedne OJ ili više OJ;
- Pregled po vrsti zahtjeva tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jedne vrste ili svih vrsta;
- Pregled po osnovu zahtjeva tipa padajućeg menija sa mogućnošću izbora jednog osnova ili više osnova;
- Pregled po datumu prijema zahtjeva (od –do);
- Pregled po statusu (svi definisani statusi u nastavku teksta);
- Pregled po pretplatnom/naplatnom broju
- I na kraju dugmad *Pretraži*, *Pregled*, kao i dugme *Excel*
- ***(moguće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definiše neki parametar za pretragu)***

Tabelarni pregled zahtjeva u donjem dijelu aplikacije „Pregled zahtjeva“ sadrži sledeće podatke (kolone):

- Pretplatni broj;
- Naplatni broj;
- Naziv/Ime i prezime kupca;
- Adresa mjesta mjerenja;
- RC;
- OJ;
- Vrsta ahtjeva;
- Tip zahtjeva;
- Napomena;
- Početni datum;
- Krajnji datum;
- Status.

***(moguće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definiše neka dodatna kolona u tabelarnom pregledu)***

	Pretplatni broj	Naplatni broj	Naziv/Ime i prezime	Adresa mjesta mjerenja	Regionalni centar	Organizaciona jedinica	Vrsta zahtjeva	Tip zahtjeva	Početni datum	Krajnji datum	Status	Napomena
<input checked="" type="checkbox"/>												
<input type="checkbox"/>												
<input checked="" type="checkbox"/>												
<input type="checkbox"/>												

Slika 3. Pregled zahtjeva

Potrebno je obezbijediti selektovanje svih zahtjeva (redova iz tabelarnog pregleda u aplikaciji „Pregled zahtjeva“) postavljanjem *kvačice* u prvoj koloni u rezultatima pretrage ili pojedinačnog selektovanja željenih zahtjeva koje možemo eksportovati u excel tabelu klikom na dugme *Excel*.

Selekcijom određenog zahtjeva (reda iz tabelarnog pregleda u aplikaciji „Pregled zahtjeva“) i klikom na dugme *Pregled*, otvara se poseban prozor – Pojedinačni prikaz zahtjeva.

### **Pojedinačni prikaz zahtjeva**

Prozor za pojedinačni prikaz zahtjeva (slika 4.) podijeljen je na tri cjeline – trenutni podaci o zahtjevu, akcije za dodjelu statusa zahtjevu i hodogram aktivnosti i statusa predmetnog zahtjeva.

Dio prozora koji sadrži trenutne podatke o zahtjevu je informativnog karaktera i ovdje nije omogućen unos ili izmjena podataka. U ovom dijelu su prikazani sledeći podaci:

- Naziv (kupca/potrošača);
- Adresa MM;
- Grupa potrošnje;
- Pretplatni broj;
- Naplatni broj;
- Status (status se mijenja u zavisnosti u kom se statusu trenutno nalazi zahtjev)
- Arhivski broj;
- Sistemski broj;
- Datum trenutnog statusa;
- Trenutni status;

**(moguće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definiše neka dodatna kolona u tabelarnom pregledu)**

Dio prozora sa akcijama služi za evidentiranje podataka i statusa predmetnog zahtjeva. Potrebno je obezbijediti sledeće akcije-dugmad:

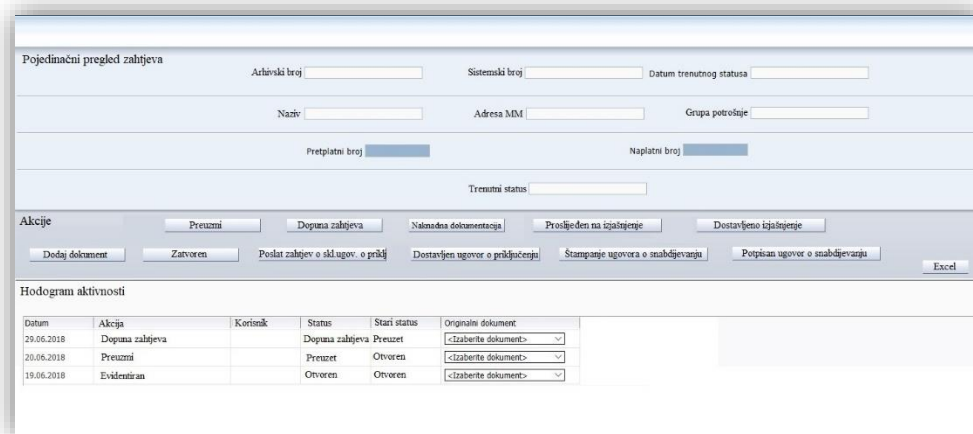
- Preuzmi
- Dopuna zahtjeva
- Nakanadna dokumentacija od kupca
- Proslijeđen na izjašnjenje
- Dostavljeno izjašnjenje
- Poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju
- Dostavljen ugovor o priključenju
- Štampan ugovor o snabdijevanju
- Potpisan ugovor o snabdijevanju
- Dodaj dokument
- Zatvoren

U dijelu prozora sa akcijama potrebno je obezbijediti i polje *Excel* zbog eksportovanja rezultata u excel i kasnije štampe.

U dijelu prozora *hodogram aktivnosti* potrebno je obezbijediti sledeće kolone:

- Datum (datum kada je korišćena neka akcija)
- Akcija (pokazuje koja akcija je iskorišćena)
- Korisnik (pokazuje koji korisnik je koristio akciju)
- Status (pokazuje koji je trenutni status)
- Stari status (pokazuje koji je bio prethodni status)
- Originalni dokument (tipa padajućeg menija gdje će biti prikazani svi dodati-skenirani dokumenti koji su vezani za pojedinačnu akciju sa mogućnošću uvida u dokumente pregleda i štampe)

Svi evidentirani zahtjevi su u početnom statusu „Otvoren“ i datum ovog statusa je datum evidentiranja zahtjeva kroz aplikaciju.



Slika 4. Pojedinačni pregled zahtjeva

### Akcije

**Preuzet** – klikom na dugme „Preuzmi“ mijenja se status zahtjeva iz „Otvoren“ u „Preuzet“. Datum statusa „Preuzet“ je sistemski datum akcije i za ovaj status se veže ime korisnika koji je akciju realizovao. U statusu „Preuzet“ moguće su sledeće akcije „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**), „Dopuna zahtjeva“ (**tiket prelazi u status Dopuna zahtjeva**), „Prosljeđen na izjašnjenje“ (**tiket prelazi u status prosljeđen na izjašnjenje**), „Poslat zahtjev za sklapanje Ugovora o priključenju“ (**tiket prelazi u status Poslat zahtjev za sklapanje Ugovora o priključenju**), „Štampan Ugovor o snabdijevanju“ (**tiket prelazi u status Štampan Ugovor o snabdijevanju**) i „Riješen“ (**tiket prelazi u status Riješen**). Nakon preuzimanja zahtjeva, akcija „Preuzet“ ostaje i dalje dostupna u slučaju potrebe preuzimanja zahtjeva od strane drugog referenta. U tom slučaju bi u hodogramu status zahtjeva ostao isti, uz evidenciju podatka o ponovnom preuzimanju zahtjeva od strane drugog referenta kao i datum kada ga je preuzeo.

**Dopuna zahtjeva** – klikom na akciju „Dopuna zahtjeva“ mijenja se status zahtjeva iz „Preuzet“ u „Dopuna zahtjeva“. Dugme dopuna zahtjeva (slika 5.) se može koristiti samo kada je zahtjev preuzet. Dugme za ovu akciju je zamrznuto nakon aktiviranja i može biti aktivno jedino kada se iskoristi akcija „Naknadna dokumentacija od kupca“. Akcije koje se mogu koristiti dok je zahtjev u statusu *dopuna zahtjeva* su „Dodaj dokument“ (**zahtjev ostaje u istom statusu**), „Naknadna dokumentacija od kupca“ (**zahtjev prelazi u status „Preuzet“**) i „Zatvoren“ (**zahtjev prelazi u status „Zatvoren“**). Potreba za akcijom „Zatvoren“ se javlja u slučaju da kupac odustane iz nekog razloga od zahtjeva koji je podnio ili ne može da ispuni sve uslove koji su potrebni da se zahtjev realizuje. Status se evidentira klikom na dugme „Dopuna zahtjeva“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum zahtjeva za dopunu (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran

najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* u hodogramu je potrebno prikazati da je zahtjev u statusu „Dopuna zahtjeva“.

Slika 5. Dopuna zahtjeva

**Naknadna dokumentacija od kupca** – akcija naknadna dokumentacija od kupca (slika 6.) se koristi kada nam kupac naknadno dostavi određenu dokumentaciju koja je potrebna za rješavanje zahtjeva. Akcija se evidentira klikom na dugme „Naknadna dokumentacija od kupca“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum naknadne dokumentacije od kupca (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obrisi*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* status zahtjeva prelazi u status „Preuzet“.

Slika 6. Naknadna dokumentacija od kupca

**Proslijeđen na izjašnjenje** – akcija „Proslijeđen na izjašnjenje“ (slika 7.) se koristi kada nam je potrebno izjašnjenje neke institucije (CEDIS-a ili ostalih) da bi riješili zahtjev, i za isti zahtjev se može koristiti više puta. Korišćenjem ove akcije zahtjev dobija status „Proslijeđen na izjašnjenje“. Akcije koje se mogu koristiti dok je ovaj status aktivan su „Dostavljeno izjašnjenje“ (**tiket prelazi u status Dostavljeno izjašnjenje**) i „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**). Korišćenjem ove akcije „Dodaj dokument“ ne mijenja se trenutni status već samo u hodogramu prikazuje da je korišćenja akcija. Zahtjev ostaje u statusu „Proslijeđen na izjašnjenje“ do dobijanja izjašnjenja. Status se evidentira klikom na dugme „Proslijeđen na izjašnjenje“ pri čemu se otvara pop-up prozor koji nudi dvije opcije: „CEDIS-automatski“ i „ostalo“.

Opcija „CEDIS-automatski“ se koristi isključivo za zahtjeve iz grupe *Ostali zahtjevi – Zahtjevi iz nadležnosti Cedis-a*. Nakon čekiranja te opcije u polju *Datum* bi se sistemski dodjelio datum korišćenja akcije, pri čemu je u polju *Napomena* potrebno unijeti zadatak odnosno koja se informacija traži od CEDIS-a. Klikom na dugme *Pošalji* zahtjev prelazi u status „Proslijeđen na izjašnjenje“. Pokretanjem te akcije potrebno je putem web servisa (koji treba uraditi u Microsoft BizTalk alatu) aplikaciji CEDIS-a automatski dostaviti sledeće podatke (dokumenta):

- Zahtjev kupca tj. skenirani dokument koji je ažuriran u aplikaciju prilikom otvaranja prigovora
- Tabela sa sledećim podacima:

Naziv kupca	Broj brojila	POD	Pretplatni broj	Grad	Napomena	Datum i vrijeme zahtjeva	Arhivski broj

Pop-up se zatvara klikom na dugme *Pošalji*.

Ukoliko se zahtjev za izjašnjenje šalje nekoj drugoj instituciji ili službi, po potrebi i Cedisu ali putem arhive, tada se u prozoru *Proslijeđen na izjašnjenje* čekira opcija „Ostali“ i unose se sledeći podaci:

- datum slanja zahtjeva za izjašnjenje (ručni unos klikom na ikonicu pored polja *Datum*, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- u polju *Poslato na izjašnjenje* unosi se naziv institucije ili službe kojoj je upućen zahtjev za izjašnjenje,
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom). Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*.

Slika (pop-up) 7. Proslijeđen na izjašnjenje

U hodogramu je potrebno prikazati da je akcija korišćena sa svim definisanim poljima kao na slici 4. iz pojedinačnog pregleda zahtjeva pri čemu dolazi do promjene statusa u „Proslijeđen na izjašnjenje“, kao i koja vrsta izjašnjenja je zahtijevana („CEDIS-automatski“ ili „ostali“).

Kada CEDIS dostavi odgovor i dokumentaciju traženu zahtjevom za izjašnjenje (takođe putem web servisa-uradjenog u Microsoft BizTalk alatu ) taj odgovor bi odmah trebao da bude vidljiv korisnicima koji rade na rješavanju zahtjeva u vidu pop up-a ili na neki drugi pregledan način i dokumentacija dostupna za preuzimanje, a referentu koji je pokrenuo akciju „Poslat zahtjev za izjašnjenje“ putem opcije „CEDIS-automatski“ bi stizala na mail sistemska poruka: „Poštovani, izjašnjenje na Zahtjev kupca (ime/naziv kupca) br. (zavodni broj) od (datum podnošenja zahtjeva) sa pretplatnim br. (pretplatni broj) je dostavljeno“. Nakon toga zahtjev prelazi u status „Preuzet“.

**Dostavljeno izjašnjenje** – akcija dostavljeno izjašnjenje (slika 8.) se koristi u slučaju kada je izjašnjenje dostavljeno od strane neke druge institucije ili službe putem arhive, pa je potrebno ručno pokrenuti akciju „Dostavljeno izjašnjenje“. U tom slučaju bi se otvorio pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum dostavljenog izjašnjenja (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje *Izjašnjenje organizacije/cjeline* u kome navodimo od koje institucije ili službe smo dobili izjašnjenje
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća),
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *Browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obrisi*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* zahtjev prelazi u status „Preuzet“.

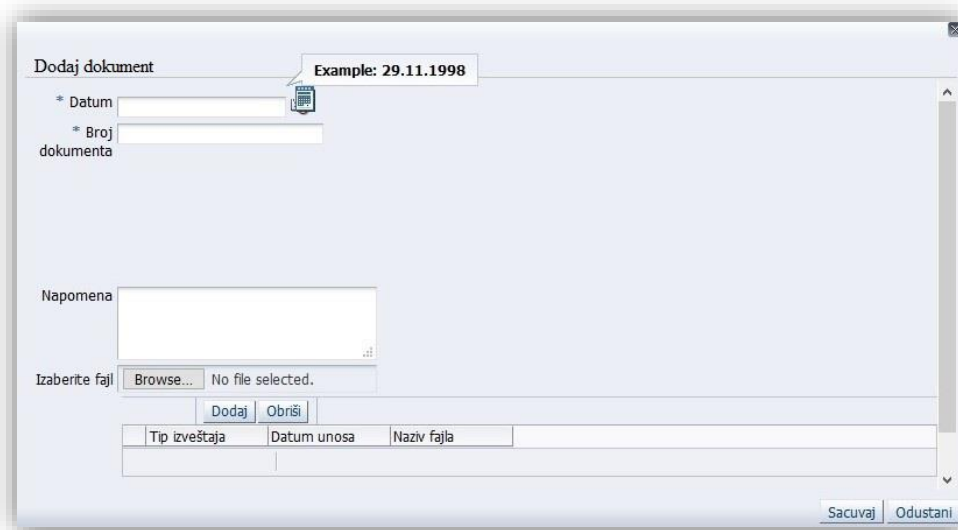


Slika 8. Dostavljeno izjašnjenje

U hodogramu je potrebno prikazati koja vrsta izjašnjenja je dostavljena (CEDIS-automatski ili ostalo).

**Dodaj dokument-** akcija dodaj dokument (slika 9.) se može koristiti u bilo kom trenutku trajanja zahtjeva za situacije kada je potrebno dodati neki dokument za koji smatramo da mora postojati u bazi. Akcija se evidentira klikom na dugme „Dodaj dokument“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka koji se odnose na ovu akciju i to:

- datum (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obrisi*. Pop-up se zatvara klikom na dugme „sačuvaj“ pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme „odustani“. Klikom na dugme „sačuvaj“ u hodogramu je potrebno prikazati da je akcija korišćena sa svim definisanim poljima kao na slici 4. iz pojedinačnog pregleda prigovora bez mijenjanja statusa prigovora.



Slika 9. Dodaj dokument

- **Poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju** – akcija „Poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju“ (slika 10.) se koristi jer je potrebno da prije ugovora o snabdijevanju bude potpisan ugovor o priključenju. Korišćenjem ove akcije mijenja se status zahtjeva u „Sklapanje ugovora o priključenju“. Akcije koje se mogu koristiti dok je ovaj status aktivan su: „Dodaj dokument“ (**tiket ostaje u istom statusu**), „Dostavljen ugovor o priključenju“ (**tiket prelazi u status Preuzet**) , „Štampan ugovor o snabdijevanju“, „Potpisan ugovor o snabdijevanju“ (tiket prelazi u status preuzet) i „Zatvoren“ (**tiket prelazi u status Zatvoren**)“. Potreba za akcijom „Zatvoren“ se javlja zbog odustajanja kupca od zahtjeva. Akcija se evidentira klikom na dugme *poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju* pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka koji se odnose na ovaj status i to:
  - datum prosleđivanja zahtjeva (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
  - broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
  - polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)
  - dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom) i skeniran najmanje jedan dokument. Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj*, dolazi do promjene statusa zahtjeva u „Sklapanje ugovora o priključenju“. Datum statusa „Sklapanje ugovora o priključenju“ je datum koji je unesen prilikom evidentiranja ove akcije.



Slika 10. Poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju

**Dostavljen ugovor o priključenju** - akcija dostavljen ugovor o priključenju (slika 11.) se može dodijeliti samo onim zahtjevima koji su u statusu „Poslat zahtjev za sklapanje ugovora o priključenju“. Akcija se evidentira klikom na dugme „Dostavljen ugovor o priključenju“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum dostavljenog ugovora (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća),
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom). Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* zahtjev dobija status „Preuzet“. Datum statusa „Preuzet“ je datum koji je unesen prilikom evidentiranja ove akcije.

Dostavljen ugovor o priključenju

\* Datum

\* Broj dokumenta

Napomena

Izaberite fajl  No file selected.

Tip izveštaja	Datum unosa	Naziv fajla
No data to display.		

Slika 11. Dostavljen ugovor o priključenju

**Štampanje ugovora o snabdijevanju** - akcija štampanje ugovora o snabdijevanju (slika 12.) se koristi kada su ispunjeni svi uslovi za štampanje ugovora o snabdijevanju. Ovom akcijom se prelazi u status „Štampan ugovor o snabdijevanju“. Akcije koje se mogu koristiti dok je ovaj status aktivan su: „*Dodaj dokument*“ (**tiket ostaje u istom statusu**), „*Potpisan ugovor o snabdijevanju*“ (**tiket prelazi u status Preuzet**) i „*Zatvoren*“ (**tiket prelazi u status Zatvoren**). Klikom na akciju „*Štampan ugovor o snabdijevanju*“ se otvara pop-up prozor za unos podataka i to:

- datum kada je odštampan ugovor (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća)

Štampanje ugovora o snabdijevanju

\* Datum

\* Broj dokumenta

Napomena

Slika 12. Štampanje ugovora o snabdijevanju

**Potpisan ugovor o snabdijevanju** - akcija potpisan ugovor o snabdijevanju (slika 13.) se koristi kada je potpisan ugovor o snabdijevanju od strane kupca i može se dodijeliti samo onim zahtjevima koji su u statusu „Štampanje Ugovora o snabdijevanju“. Ovom akcijom se prelazi u status „Preuzet“. Klikom na akciju „Potpisan ugovor o snabdijevanju“ otvara se pop-up prozor za unos podataka koji se odnose na ovaj status i to:

- datum kada je potpisan ugovor o snabdijevanju (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća),
- dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme *Sačuvaj* pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom). Takođe, može se odustati klikom na dugme *Odustani*. Klikom na dugme *Sačuvaj* mijenja se status zahtjeva u status „Potpisan ugovor o snabdijevanju“. Datum statusa „Potpisan ugovor o snabdijevanju“ je datum koji je unesen prilikom evidentiranja ove akcije.

Slika 13. Potpisan ugovor o snabdijevanju

**Zatvoren**- akcija zatvoren zahtjev (slika 14.) se koristi kada je odlučeno povodom predmetnog zahtjeva. Dugme za ovu akciju je zamrznuto i može biti aktivno jedino u slučaju da je zahtjev prethodno preuzet, nije dovoljno da zahtjev bude unesen u sistem da bi se mogao zatvoriti, već mora biti preuzet na rješavanje. Nakon što je iskorišćena ova akcija jedina vidljiva akcija koja je potrebna u slučaju dodavanja neke naknadne dokumentacije je akcija „Dodaj dokument“. Akcija se evidentira klikom na dugme „Zatvoren“ pri čemu se otvara pop-up prozor za unos podataka koji se odnose na ovu akciju i to:

- datum (ručni unos od strane korisnika, formata kao na slici gdje se datum unosi klikom na ikonicu pored polja datum, nakon čega iskače prozor za unos datuma),
- broj dokumenta (ručni unos od strane korisnika – arhivski broj),
- polje odluke (obavezno polje tipa padajućeg menija gdje se može izabrati jedna od sledećih odluka: **(usvojen, odbijen, djelimično usvojen, kupac odustao)**),
- polje za unos napomene (koje nije obavezujuće i ne mora biti popunjeno, dok su druga polja sa zvjezdicom obavezujuća) kao i akciju za dodavanje jednog ili više skeniranih dokumenata, preko polja *browse* u bilo kom formatu (jpg, png, pdf, doc...), gdje se nakon selekcije željenog

fajla popunjava polje *No file selected* (dobija ime dokumenta koji smo selektovali za unos). Unos dokumenata (jednog ili više) se vrši preko polja *Dodaj* dok se spisak dodatih dokumenata vidi u tabeli ispod ovog polja, u slučaju da ne želimo neki od dokumenata koji smo dodali dovoljno je samo selektovati taj dokument iz tabele i kliknuti na dugme *Obriši*. Pop-up se zatvara klikom na dugme „sačuvaj“ pri čemu ovo dugme nije aktivno ako prethodno nijesu popunjena obavezna polja (sa zvjezdicom). Takođe, može se odustati klikom na dugme „odustani“. Klikom na dugme „sačuvaj“ mijenja se status zahtjeva u status „zatvoren + odluka koja je izabrana u pop-up prozoru u polju odluke (pr. „*Zatvoren usvojen*“). Datum statusa „zatvoren“ je datum evidentiranja ove akcije.

Slika 14. Zatvoren

## Administracija TICKETING-a

### Prigovori

Funkcionalnost aplikacije potrebno je i da prati određena administracija koja će obezbijediti mogućnost određenih izmjena, a koje će biti u skladu sa novim procedurama koje će se baviti prijemom i rješavanjem prigovora. Administracijom će se baviti Službe zadužene za podršku korisnicima IS.

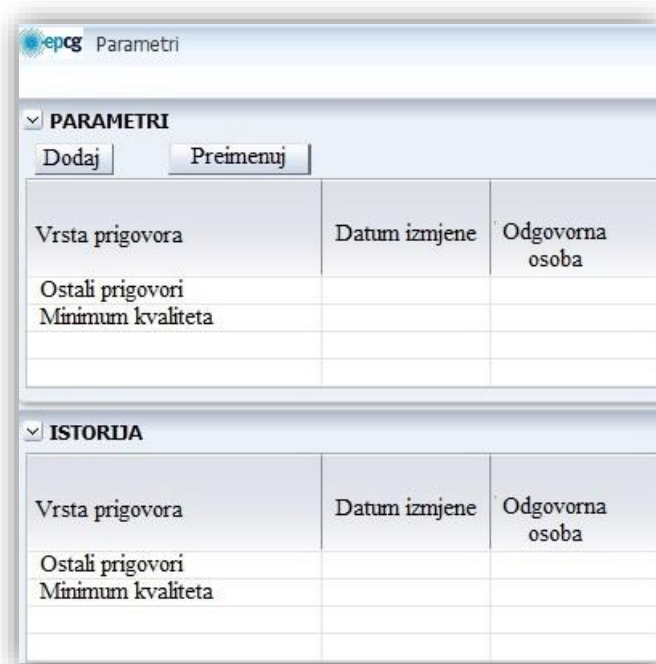
Potrebno je obezbijediti mogućnost administracije sledećih stavki:

- Nove vrste prigovora (dodavanje novih vrsta prigovora postojećim), kao i promjenu imena postojećim
- Osnove prigovora (dodati neki novi osnov ili ukloniti postojeći osnov, kao i za novu vrstu prigovora dodati osnove)
- Promjena rokova (promjene rokova za zakonsko rješavanje prigovora)
- Administracija promjene ovlašćenja (promjene ovlašćenja u okviru korisničkih naloga)
- Administracija RC i OJ
- Administracije nad sistemskim brojem

**(moguće je u toku postupka usaglašenja CR-a sa partnerom da se dodatno definišu određene stavke koje se ne nalaze na spisku)**

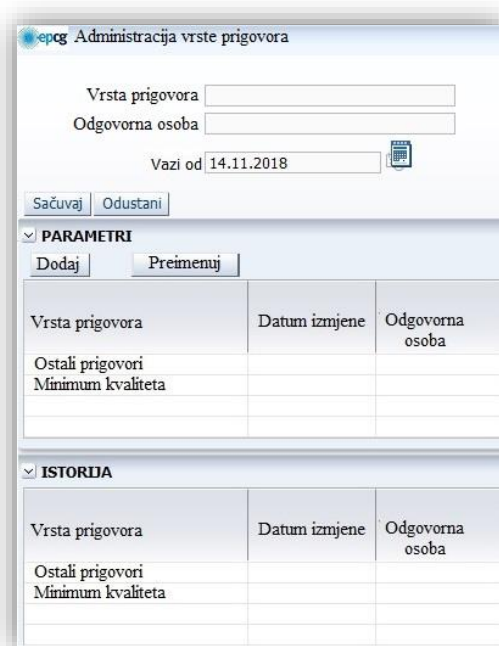
### Nove vrste prigovora

Ukoliko bi Pravila za odlučivanje po prigovorima kupaca nalagala izmjenu postojećih i dodavanjem novih vrsta prigovora, potrebno je da postoji funkcionalnost u dijelu administracije kojom bi se omogućilo lako dodavanje u modulu *Parametri* (slika 1). Dodavanje nove vrste prigovora u parametrima bilo bi neophodno kako bi oni bili vidljivi kroz modul sa svim funkcionalnostima koje prate već postojeće vrste prigovora ( evidencija, pregled, pojedinačni pregled prigovora, kao i kroz akcije). Potrebno je obezbijediti i promjenu imena postojeće vrste prigovora. Kada se preko administracije otvori prozor *Parametri* biće prikazane sve vrste prigovora koje su na raspolaganju. Dodavanje nove vrste prigovora se vrši na sledeći način.



Slika 1. Administaracija vrste prigovora

Klikom na dugme *Dodaj* pojavljuje se gornji dio prozora (slika 2.) gdje se u vrsti prigovora unosi ime novog

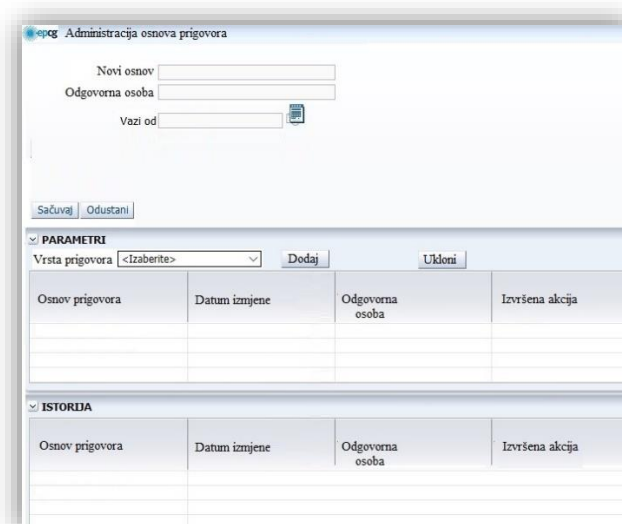


Slika 2. Administracija vrste prigovora

prigovora kao i datum kada je evidentiran u sistem i ime odgovorne osobe koja je izvršila promjene. Preko polja *Sačuvaj* evidentira se novi prigovor u sistem, takođe može se odustati od evidentiranja novog prigovora u sistem klikom na dugme *Odustani*. U dijelu prozora koji se odnosi na istoriju vide se sve promjene koje su izvršene sa datumom izmjene i imenom odgovorne osobe koja je izvršila izmjenu.

### Osnove prigovora

Za slučaj da je za neke vrste prigovora potrebno proširiti osnove prigovora ( dodati neki novi osnov ili ukloniti postojeći osnov) kao i za novu vrstu prigovora dodati osnove, potrebno je u administrativom dijelu omogućiti da ovo podešavanje bude dostupno (slika 3).



Slika 3. Administracija osnova prigovora

Dodavanje ili „zamrzavanje“ osnova prigovora iz ponuđenih vrsta prigovora izvodi se na sledeći način, kada se otvori prozor za administraciju osnova prigovora izabere se vrsta prigovora iz padajućeg menija kod kojeg želimo da promijenimo osnov i kliknemo na dugme *Dodaj* nakon čega se otvara prozor gdje upisujemo ime novog osnova, ime i prezime odgovorne osobe kao i datum izmjene, nakon što su uneseni

traženi podaci oni se unose u sistem klikom na polje sačuvaj ili ako se želi odustati može se izvesti preko polja odustani. Ako želimo da „zamrznemo“ određeni osnov dovoljno je da se izabere vrsta prigovora iz padajućeg menija i selektuje osnov koji pripada izabranoj vrsti prigovora i klikne na dugme „zamrzni“. Sve ove akcije koje su izvršene (dodati ili uklonjeni osnovi) biće prikazane u istoriji u koloni *izvršena akcija*, datumi izmjena, odgovorna osoba koja je unijela izmjene u sistem i u kojim vrstama prigovora.

### Promjene rokova

Aplikativno rješenje koje se odnosi na vremenski rok za rješavanje evidentiranog prigovora, potrebno je da bude otvorenog karaktera, kako bi se vremenski rok za slučaj potrebe mijenjao i prilagođavao novim Pravilima za odlučivanje po prigovorima kupaca.

Slika 4. Administracija rokova

Kada se otvori prozor administracija rokova u polju *Akcija* biramo akciju kojoj je potrebno promijeniti zakonsko vrijeme za rješavanje prigovora. Moguće je izabrati sledeće akcije:

- Vrsta prigovora (sve vrste prigovora koje će se koristiti u tom trenutku)
- Odgovor kupca (kada se od kupca zahtijeva dopuna prigovora koje je vremenski ograničeno)

Selektovanjem željene akcije i klikom na dugme *Izmijeni*, pojavljuje se gornji dio prozora gdje se upisuju traženi podaci *prethodni zakonski rok* gdje se upisuje prethodno korišćeni zakonski rok, *novi zakonski rok* gdje se upisuje novi zakonski rok koji će se primjenjivati i vrijeme od kada će važiti novi zakonski rok. Klikom na dugme *Sačuvaj* vrši se promjena zakonskog roka za rješavanje prigovora kroz aplikaciju.

### Administracija promjene ovlašćenja

U administrativnom smislu potrebno je da promjenu ovlašćena bude lako izvesti u okviru korisničkih naloga, a u slučaju potrebe zbog reorganizacije u okviru službi koje će se baviti prigovorima/zahtjevima.

**Administracija RC i OJ** odnosila bi se na dodavanju ili izmjenama RC i OJ.

**Administracija sistemskog broja** kada bi se internim procedurama definisali drugi brojevi koji ne bi počinjali ciframa koje se trenutno koriste za regionalne centre u tom slučaju bi bila potrebna administracija promjene u bazi.

### Administracija TICKETING-a Zahtjevi

Funkcionalnost aplikacije potrebno je i da prati određena administracija koja će obezbijediti mogućnost određenih izmjena, a koje će biti u skladu sa novim procedurama koje će se baviti prijemom i rješavanjem zahtjeva. Administracijom će se baviti Službe zadužene za podršku korisnicima IS.

Potrebno je obezbijediti mogućnost administracije sledeće stavke:

- Nove vrste i tipovi zahtjeva (dodavanje novih vrsta i tipova zahtjeva postojećim), kao i promjenu imena postojećim

The screenshot shows a web application interface for managing requests. At the top, there is a header with the 'epcg' logo. Below the header, there are three input fields: 'Vrsta zahtjeva', 'Odgovorna osoba', and 'Vazi od' (with a calendar icon) containing the date '14.11.2018'. There are two buttons: 'Sačuvaj' and 'Odustani'. Below these are two expandable sections: 'PARAMETRI' and 'ISTORIJA'. The 'PARAMETRI' section has 'Dodaj' and 'Preimenuj' buttons. Both sections contain tables with columns for 'Vrsta zahtjeva', 'Datum izmjene', and 'Odgovorna osoba'.

Slika 5. Administracija zahtjeva

Ukoliko bi procedure koje se odnose na rješavanje zahtjeva kupaca nalagale izmjenu postojećih i dodavanjem *novih vrsta zahtjeva*, potrebno je da postoji funkcionalnost u dijelu administracije kojom bi se omogućilo lako dodavanje u modulu *Parametari* (slika 5). Dodavanje nove vrste zahtjeva u parametrima bilo bi neophodno kako bi oni bili vidljivi kroz modul sa svim funkcionalnostima koje prate već postojeće vrste zahtjeva (evidencija, pregled, pojedinačni pregled zahtjeva, kao i kroz akcije). Potrebno je obezbijediti i promjenu imena postojeće vrste zahtjeva. Kada se preko administracije otvori prozor *Parametri* biće prikazane sve vrste zahtjeva koje su na raspolaganju. Dodavanje nove vrste zahtjeva se vrši na sledeći način.

Klikom na dugme *Dodaj* pojavljuje se gornji dio prozora (slika 5.) gdje se u vrsti zahtjeva unosi ime novog zahtjeva, kao i datum kada je evidentiran u sistem i ime odgovorne osobe koja je izvršila promjene. Preko polja *Sačuvaj* evidentira se novi zahtjev u sistem, takođe može se odustati od evidentiranja novog zahtjeva u sistem klikom na dugme *Odustani*. U dijelu prozora koji se odnosi na istoriju vide se sve promjene koje su izvršene sa datumom izmjene i odgovornom osobom koja je izvršila izmjenu.



Izmjene uključuju:

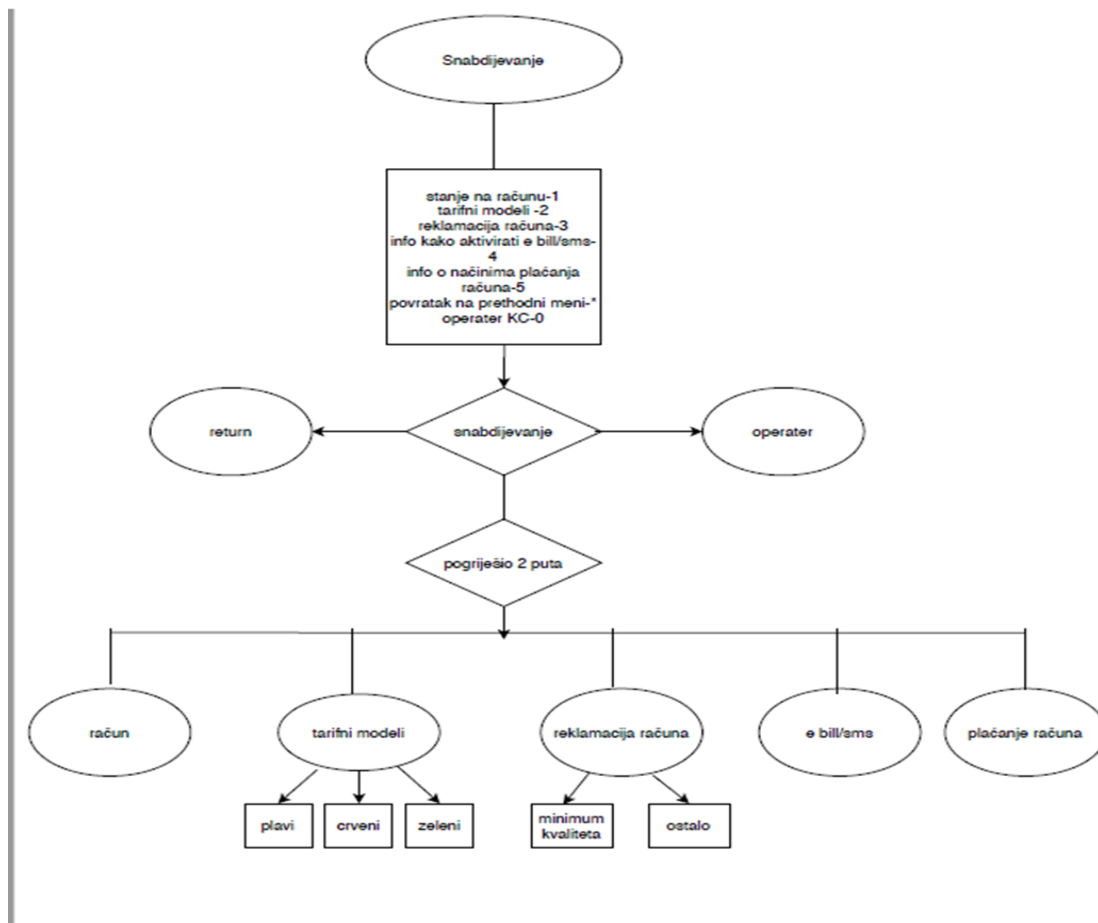
- Postavku nove arhitekture kako bi se omogućili novi moduli
- Razvoj novog modela baza podataka za rad sa prijavama i zahtjevima
- Razvoj poslovne logike za podršku poslovnim procesima
- Razvoj integracionog sloja sa bazom kontakt centra i ostalim platformama (po potrebi)
- Razvoj korisničke aplikacije za rad sa prijavama i zahtjevima
- Razvoj supervizorskog dijela rješenja
- Razvoj administratorskog dijela rješenja

EPCG će obezbijediti tehničke preduslove za postavljanje novog modela i sloj poslovne logike.

## 2. IZMJENA STRUKTURE IVR

Promjena postojeće strukture menija na govornom automatu (IVR) kako bi odgovarala prirodi informacija koje zahtjevaju kupci.

U osnovnom meniju nema izmjena. U grani Snabdijevanje potrebno je dodati nove grane i podgrane i ubaciti nove statičke poruke (prikazano na slici ispod):



Nove grane:

2-info o tarifnim modelima: 1-plavi, 2-crveni, 3-zeleni

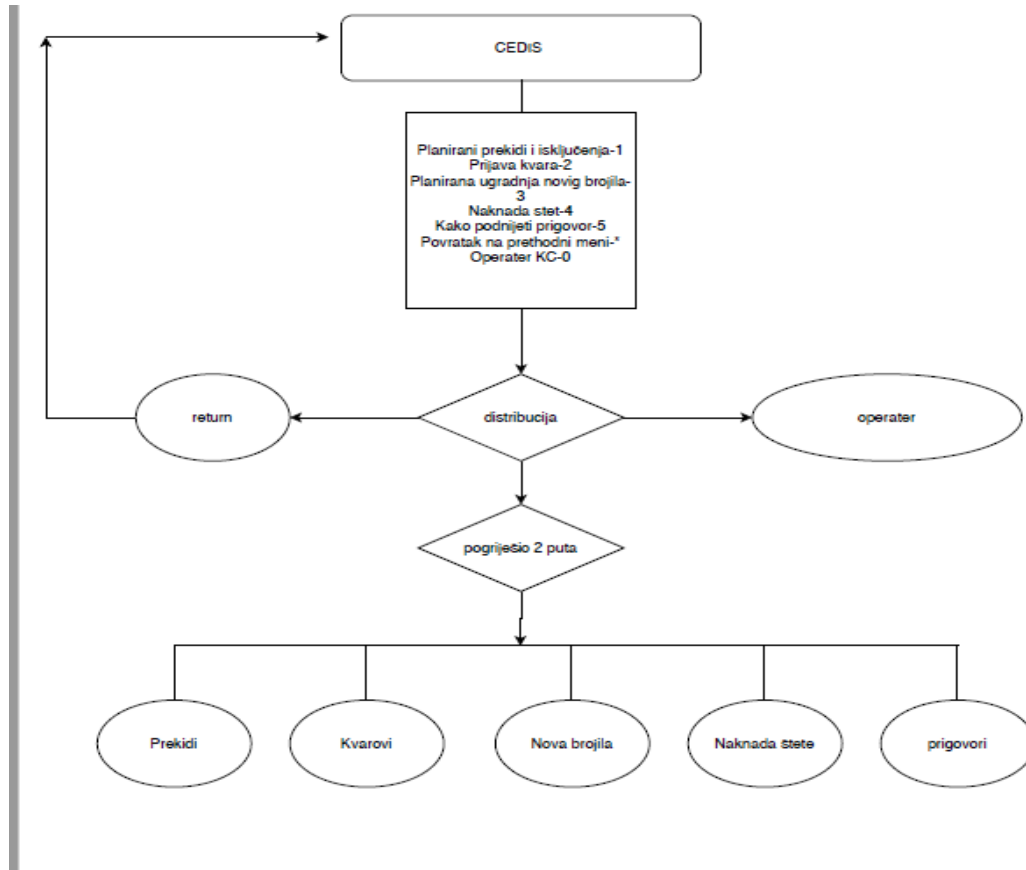
3-kako reklamirati račun (obrisati staru statičku poruku i nasnimiti nove uz podjelu reklamacija 1-minimum kvaliteta, 2-ostalo)

Izmjene postojećih:

4-kako aktivirati e bill/sms (obrisati staru statičku poruku i snimiti novu sa mogućnošću aktivacije pozivom na broj 19100)

5-načini plaćanja računa (nasnimiti novu poruku, obrisati staru gdje je bila samo info o plaćanju bez provizije)

U dijelu koji se odnosi na Distribuciju promijeniti naziv u CEDIS i dodati još jednu granu i nove poruke.



Nove grane:

4-naknada štete-nasnimiti statičku poruku o proceduri i načinu podnošenja zahtjeva za naknadu štete;

5-kako podnijeti prigovor-snimiti statičku poruku koje vrste prigovora i na koji način se obrađuju u CEDIS-u

Izmjene uključuju:

- Razvoj programskog koda (handlers) kako bi se podržao novi tok poziva
- Dopuna u kodiranju grana za potrebe statistike

EPCG će snimiti odgovarajuće glasovne poruke kako bi se podržala nova struktura grana i emitovale nove tražene poruke.

### 3. UVID U STANJE RAČUNA PREKO IVR KROZ PREUSMJERENE POZIVE

Potrebno je omogućiti da operater može korisnika, koji je došao iz S grane ili neke druge i tražio info o računu/stanju duga, proslijediti na IVR, koji će mu na osnovu inputa dobijenih iz agentske aplikacije IVR pročitati stanje.

Izmjene uključuju:

- Izmjene programskog koda na govornom automatu kako bi se prihvatili preusmjereni pozivi na pojedinačnu granu;

- Izmjene na agentskoj aplikaciji kako bi se postavila odgovarajuća vrijednost atributa potrebnih za emitovanje stanja;
- Izmjene na agentskoj aplikaciji kako bi se omogućilo direktno preusmjerenje poziva na traženu opciju.

#### **4. IZRADA NOVIH IZVEŠTAJA I NJIHOVA AUTOMATIZACIJA**

Potrebno je uraditi izmjene na sistemu za praćenje interakcija kako bi potrebni podaci mogli da se sačuvaju u bazi kontakt centra i iskoristili za pravljenje odgovarajućih izveštaja.

Izmjene uključuju:

- Izmjene i dorade na modelu za praćenje interakcija u okviru kontakt centra;
- Izmjene i dorade u kreiranju poslovnih proces kako bi se podržale tražene izmjene;
- Izmjena i dorade agentske aplikacije;
- Kreiranje odgovarajućih programskih paketa kako bi se traženi podaci za izvještaje izračunali u traženom formatu;
- Izrada formulara izvještaja koji će se popunjavati podacima iz baze.

#### **5. SLANJE RAČUNA MEJLOM I SMS OBAVJEŠTENJA IZ AGENTSKE APLIKACIJE**

Omogućiti kroz agentsku aplikaciju slanje računa korisnicima servisa "Elektronski račun" putem mejla. Slanje računa putem SMS-a svim korisnicima servisa SMS info, kao i slanje marketinških SMS poruka.

Izmjene uključuju:

- Povezivanje kontakt centar platforme sa email serverom EPCG (u slučaju MS Exchange servera putem EWS Exchange Web Service) i podešavanje traženih privilegija;
- Dodjeljivanje odgovarajuće email adrese sa kojeg će se slati obavještenja i potrebne privilegije će obezbijediti EPCG;
- Integracija sa core/billing sistemom (putem web servisa koji treba uraditi u Microsoft BizTalk alatu) kako bi se obezbijedio potrebni dokument koji će se prosljeđivati kroz odgovarajući aplikativni interfejs;
- Povezivanje kontakt centar platforme sa provajderom SMS usluga. EPCG će dobavljaču dostaviti sve potrebne parametre kako bi ova integracija mogla da se uradi;
- Konfigurisanje identifikacije i svih potrebnih parametara povezivanja dvije platforme će obezbijediti EPCG;
- Izmjene na konfiguraciji platforme kako bi se podržalo integracija sa email serverom za potrebe slanja email poruka;
- Izmjena na konfiguraciji platforme kako bi se podržala integracija sa provajderom SMS poruka;
- Izmjene na modelu čuvanja podataka o klijentu kako bi se omogućilo slanje poruka;
- Omogućavanje definisanja sadržaja poruka koje će se dostavljati;
- Izmjene i dorade na agentskoj aplikaciji za slanje odgovarajućih poruka.

#### **6. DODATNA UNAPREĐENJA AGENTSKE APLIKACIJE**

Unapređenja postojeće agentske aplikacije u skladu sa poslovnim potrebama EPCG, a u cilju efikasnije komunikacije sa kupcima.

Izmjene uključuju:

- Razvoj novih kanala komunikacije sa korisnicima (ChatBot);
- Izmjene agentske aplikacije kroz dodavanje novih polja/podataka o kupcima električne energije;

- Proširenje CRM modula;
- Proširenje broja licenci.

## 7. ANALIZA I IMPLEMENTACIJA - Faze

Neophodno je da naručilac (EPCG) i izvršilac jednoglasno usaglase detaljan plan razvoja traženih unapređenja i da se potpiše Ugovor o razvoju. EPCG i dobavljač će obezbijediti sve predušlove za nesmetanu integraciju sa poslovnim sistemima EPCG, koji su neophodni za planirana unapređenja i dogovorene funkcionalnosti.

Plan treba da ima sljedeće faze:

- Dizajn rješenja i arhitekture;
- Neophodne instalacije i postavke arhitekture kroz udaljeni pristup;
- Razvoj softverskih modula na internom/razvojnom okruženju;
- Dodatne konfiguracije i prilagođavanje platforme;
- Testiranja: interna, funkcionalna, aplikativna;
- Obuka za podešavanje i korišćenje novih modula;
- Korisničko testiranje (UAT i FAT);
- Finalizacija projekta.

### DIZAJN REŠENJA I ARHITEKTURA

Dobavljač će biti nosilac aktivnosti koji kroz sesiju sastanaka i analize treba da dovede do konačnog izgleda rješenja koje će se postaviti, a koje zadovoljava poslovne zahtjeve EPCG. Ukoliko se tokom analize utvrdi da neke od poslovnih zahtjeva nije moguće zadovoljiti u izvornoj formi, odnosno da se one u pojedinim djelovima mogu i poboljšati, obje strane će se oko toga usaglasiti. Na osnovu ove faze svi neophodni resursi će dobiti dovoljno informacija da mogu da odrade potrebne zadatke sa obje strane.

Tokom ove faze EPCG će obezbijediti dostupnost internih resursa koji mogu da pruže potrebne informacije i donesu odluke vezane za poslovne procese i IT arhitekturu u okviru organizacije.

### INSTALACIJE I POSTAVKE KROZ UDALJENI PRISTUP

U ovoj fazi dobavljač će obaviti neophodne postavke, dorade i konfiguracije na okruženju EPCG. EPCG će obezbijediti i potrebnu infrastrukturu u skladu sa obavljenom analizom kao i udaljeni pristup istom.

### RAZVOJ SOFTVERSKIH MODULA

Tokom faze analize dobavljač će dodijeliti kvalifikovane resurse koji će raditi na razvoju softverskih modula, a u skladu sa dogovorenim funkcionalnostima koje je potrebno isporučiti.

Faza razvoja treba da se radi po tzv. Agilnoj metodologiji tako da EPCG može da ima uvid u funkcionalnosti razvijene u tom trenutku. Za razvoj potrebnih modula dobavljač koristi interno radno okruženje, a za provjeru i potvrdu funkcionalnosti okruženje EPCG.

### DODATNE KONFIGURACIJE I PRILAGOĐAVANJA

Dodatne konfiguracije i prilagođavanja na platformi biće odrađeni kada sve komponente rješenja budu postavljene na okruženje EPCG.

### TESTIRANJA

Prije zvaničnog korisničkog testa sa klijentom, resursi dobavljača će obaviti interne testove koji će pokrivati testove pojedinačnih komponenti, funkcionalnosti i aplikacije. Sve uočene nepravilnosti će se ispravljati u skladu sa internim procedurama razvoja i isporuke rješenja. Nakon što interni resursi dobavljača utvrde da su svi interni testovi uspješni i u skladu sa ovim SOW okruženje će biti spremno za korisničko testiranje (UAT i FAT).

## OBUKA

Obuka za korišćenje novih aplikativnih modula će biti obavljena kada svi neophodni djelovi rješenja budu razvijeni i postavljeni na okruženje EPCG. Obuka će se obaviti po principu „obučni instruktora“ jer će EPCG izabrati odgovarajuće osobe koje će biti zadužene da dalje interno prenesu stečena znanja u korišćenju rješenja.

Tokom faze analize obje strane će se dogovoriti o najefikasnijem načinu držanja obuke, ali će EPCG biti odgovorna da obezbijedi sve neophodne preduslove i adekvatne resurse, kako tehničke tako i ljudske.

## KORISNIČKO TESTIRANJE (USER ACCEPTANCE TESTING – “UAT” i FINAL ACCEPTANCE TEST - "FAT")

UAT i FAT testiranje će se obaviti nakon što sve prethodno navedene faze budu završene. UAT i FAT testiranje će zajedno obaviti obje strane na testnom okruženju EPCG. Dobavljač je u obavezi da obezbijedi i testno okruženje Kontakt centar aplikacije.

Završetkom ove faze klijent će biti siguran da su sve dogovorene funkcionalnosti isporučene. Potpisivanje UAT i FAT dokumenta označava spremnost svih strana da se krene u produkciono eksploataisanje isporučenog rješenja. Objе strane će obezbijedi odgovarajuće rukovodioce projekta koje će sve detalje usaglasiti. U slučaju da EPCG ima primjedbe i uočene nepravilnosti u radu, a koje su u sklopu dogovorenih okvira, dobavljač je odgovoran da uradi potrebne ispravke i dorade.

## FINALIZACIJA PROJEKTA

Nakon potpisivanja UAT i FAT dokumenta i pripreme radnog okruženja od strane EPCG, rješenje će biti spremno za produkciono korišćenje. Tačan datum početka korišćenja će usaglasiti rukovodioci projekata obje strane.

**IZJAVA NARUČIOCA DA ĆE UREDNO IZMIRIVATI OBAVEZE  
PREMA IZABRANOM PONUĐAČU<sup>1</sup>**

Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić  
Broj: 10-00-27895  
Mjesto i datum: 02.07.2020.godine

U skladu sa članom 49 stav 1 tačka 3 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG”, br.42/11, 57/14, 28/15 i 42/17), Igor Noveljić, kao ovlašćeno lice Elektroprivrede Crne Gore AD Nikšić, daje

**I z j a v u**

da će Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić, shodno Planu javnih nabavki broj: 10-00-50001 od 30.12.2019. godine i Ugovora o javnoj nabavci usluga za potrebe FC Snabdijevanje –

Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG,

uredno vršiti plaćanja preuzetih obaveza, po utvrđenoj dinamici.

**Izvršni direktor**

Igor Noveljić

\_\_\_\_\_  
*potpis*

<sup>1</sup>Potpisana izjava se nalazi u dokumentaciji javne nabavke naručioca i predstavlja sastavni dio ugovora o javnoj nabavci

**IZJAVA NARUČIOCA (OVLAŠĆENO LICE, SLUŽBENIK ZA JAVNE NABAVKE I LICA  
KOJA SU UČESTVOVALA U PLANIRANJU JAVNE NABAVKE) O NEPOSTOJANJU  
SUKOBA INTERESA <sup>2</sup>**

Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić  
Broj: 10-00-27894  
Mjesto i datum: 02.07.2020.godine

U skladu sa članom 16 stav 5 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG”,  
br.42/11, 57/14, 28/15 i 42/17)

### **Izjavljujem**

da u postupku javne nabavke iz Plana javne nabavke br. 10-00-50001 od 30.12.2019. godine i Ugovora o javnoj nabavci usluga za potrebe FC Snabdijevanje –

Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG,

nijesam u sukobu interesa u smislu člana 16 stav 4 Zakona o javnim nabavkama i da ne postoji ekonomski i drugi lični interes koji može kompromitovati moju objektivnost i nepristrasnost u ovom postupku javne nabavke.

Ovlašćeno lice naručioca Igor Noveljić \_\_\_\_\_  
*s.r.*

Službenik za javne nabavke Radovan Radojević \_\_\_\_\_  
*s.r.*

Lice koje je učestvovalo u planiranju javne nabavke Marija Janjušević \_\_\_\_\_  
*s.r.*

<sup>2</sup> Potpisana izjava se nalazi u dokumentaciji javne nabavke naručioca



**IZJAVA NARUČIOCA (ČLANOVA KOMISIJE ZA OTVARANJE I VREDNOVANJE  
PONUDE I LICA KOJA SU UČESTVOVALA U PRIPREMANJU TENDERSKE DOKUMENTACIJE)  
O NEPOSTOJANJU SUKOBA INTERESA<sup>3</sup>**

Elektroprivreda Crne Gore AD Nikšić  
Broj: 10-00-27894/2  
Mjesto i datum: 02.07.2020.godine

U skladu sa članom 16 stav 5 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG”, br.42/11, 57/14, 28/15 i 42/17)

### **Izjavljujem**

da u postupku javne nabavke iz Plana javne nabavke broj 10-00-50001 od 30.12.2019. godine i Ugovora o javnoj nabavci usluga za potrebe FC Snabdijevanje –

Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG,

nijesam u sukobu interesa u smislu člana 16 stav 4 Zakona o javnim nabavkama i da ne postoji ekonomski i drugi lični interes koji može kompromitovati moju objektivnost i nepristrasnost u ovom postupku javne nabavke.

Predsjedavajući član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Darko Jevrić, dipl.pravnik

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Andrija Lazović, dipl.ecc.

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Ivana Marković, dipl.el.ing.

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Marko Burić dipl.politikolog - novinarstvo.

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Oliver Kovačević, dipl.el.ing.

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Branko Poleksić, dipl.el.ing.

Član komisije za otvaranje i vrednovanje ponuda Jelena Jošanović, dipl.mat.

---

<sup>3</sup>Potpisana izjava se nalazi u dokumentaciji javne nabavke naručioca

## METODOLOGIJA NAČINA VREDNOVANJA PONUDA PO KRITERIJUMU I PODKRITERIJUMIMA

**☒ Vrednovanje ponuda po kriterijumu najniže ponuđena cijena vršiće se na sljedeći način:**

Broj bodova za ovaj kriterijum određuje se po formuli:

$$C = (C_{\min} / C_p) * 100$$

Gdje je:

C – broj bodova po kriterijumu najniže ponuđena cijena

C<sub>p</sub> – ponuđena cijena (sa PDV)

C<sub>min</sub> – najniža ponuđena cijena (sa PDV)

Ako je ponuđena cijena 0,00 EUR-a prilikom vrednovanja te cijene po kriterijumu ili podkriterijumu najniža ponuđena cijena uzima se da je ponuđena cijena 0,01 EUR.

**OBRAZAC PONUDE SA OBRASCIMA KOJE PRIPREMA PONUĐAČ**

**NASLOVNA STRANA PONUDE**

*(naziv ponuđača)* \_\_\_\_\_

podnosi

\_\_\_\_\_ *(naziv naručioca)*

**PONUĐU**

**po Tenderskoj dokumentaciji broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ godine  
za nabavku**

\_\_\_\_\_  
*(opis predmeta nabavke)*

**ZA**

Predmet nabavke u cjelosti

## SADRŽAJ PONUDE

1. Naslovna strana ponude
2. Sadržaj ponude
3. Popunjeni podaci o ponudi i ponuđaču
4. Ugovor o zajedničkom nastupanju u slučaju zajedničke ponude
5. Popunjen obrazac finansijskog dijela ponude
6. Izjava/e o postojanju ili nepostojanju sukoba interesa kod ponuđača, podnosioca zajedničke ponude, podizvođača ili podugovarača
7. Dokazi za dokazivanje ispunjenosti obaveznih uslova za učešće u postupku javnog nadmetanja
8. Dokazi za ispunjavanje uslova stručno-tehničke i kadrovske osposobljenosti
9. Potpisan Nacrt ugovora o javnoj nabavci
10. Sredstva finansijskog obezbjeđenja

## PODACI O PONUDI I PONUĐAČU

### Ponuda se podnosi kao:

- Samostalna ponuda
- Samostalna ponuda sa podizvođačem/podugovaračem
- Zajednička ponuda
- Zajednička ponuda sa podizvođačem/podugovaračem

### Podaci o podnosiocu samostalne ponude:

Naziv i sjedište ponuđača	
PIB <sup>4</sup>	
Broj računa i naziv banke ponuđača	
Adresa	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Lice/a ovlašćeno/a za potpisivanje finansijskog dijela ponude i dokumenata u ponudi	<i>(Ime, prezime i funkcija)</i>
	<i>(Potpis)</i>
Ime i prezime osobe za davanje informacija	

<sup>4</sup> Ili nacionalni identifikacioni broj prema zemlji sjedišta ponuđača

## Podaci o podugovaraču /podizvođaču u okviru samostalne ponude<sup>5</sup>

Naziv podugovarača /podizvođača	
PIB <sup>6</sup>	
Ovlašćeno lice	
Adresa	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Procenat ukupne vrijednosti javne nabavke koji će izvršiti podugovaraču /podizvođaču	
Opis dijela predmeta javne nabavke koji će izvršiti podugovaraču /podizvođaču	
Ime i prezime osobe za davanje informacija	

<sup>5</sup> Tabelu "Podaci o podugovaraču /podizvođaču u okviru samostalne ponude"popunjavaju samo oni ponuđači koji ponudu podnose sa podugovaračem/ podizvođačem, a ukoliko ima veći broj podugovarača/ podizvođača, potrebno je tabelu kopirati u dovoljnom broju primjeraka, da se popuni i dostavi za svakog podugovarača/podizvođača.

<sup>6</sup> Ili nacionalni identifikacioni broj prema zemlji sjedišta ponuđača



## Podaci o podnosiocu zajedničke ponude<sup>7</sup>

Naziv podnosioca zajedničke ponude	
Adresa	
Ovlašćeno lice za potpisivanje finansijskog dijela ponude, nacрта ugovora o javnoj nabavci i nacрта okvirnog sporazuma	<i>(Ime i prezime)</i>
	<i>(Potpis)</i>
Imena i stručne kvalifikacije lica koja će biti odgovorna za izvršenje ugovora	
	....

<sup>7</sup>Tabelu „Podaci o podnosiocu zajedničke ponude“ popunjavaju samo oni ponuđači koji podnose zajedničku ponudu. Ponudač koji podnosi zajedničku ponudu dužan je popuniti i tabele „Podaci o nosiocu zajedničke ponude“ i „Podaci o članu zajedničke ponude“

**Podaci o nosiocu zajedničke ponude:**

Naziv nosioca zajedničke ponude	
PIB <sup>8</sup>	
Broj računa i naziv banke ponuđača	
Adresa	
Ovlašćeno lice za potpisivanje dokumenata koji se odnose na nosioca zajedničke ponude	<i>(Ime, prezime i funkcija)</i>
	<i>(Potpis)</i>
Telefon	
Fax	
E-mail	
Ime i prezime osobe za davanje informacija	

<sup>8</sup> Ili nacionalni identifikacioni broj prema zemlji sjedišta ponuđača

**Podaci o članu zajedničke ponude<sup>9</sup>:**

Naziv člana zajedničke ponude	
PIB <sup>10</sup>	
Broj računa i naziv banke ponuđača	
Adresa	
Ovlašćeno lice za potpisivanje dokumenata koja se odnose na člana zajedničke ponude	<i>(Ime, prezime i funkcija)</i>
	<i>(Potpis)</i>
Telefon	
Fax	
E-mail	
Ime i prezime osobe za davanje informacija	

---

<sup>9</sup>Tabelu "Podaci o članu zajedničke ponude" kopirati u dovoljnom broju primjeraka, da se popuni i dostavi za svakog člana zajedničke ponude

<sup>10</sup> Ili nacionalni identifikacioni broj prema zemlji sjedišta ponuđača

## Podaci o podugovaraču /podizvođaču u okviru zajedničke ponude<sup>11</sup>

Naziv podugovarača /podizvođača	
PIB <sup>12</sup>	
Ovlašćeno lice	
Adresa	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Procenat ukupne vrijednosti javne nabavke koji će izvršiti podugovaraču /podizvođaču	
Opis dijela predmeta javne nabavke koji će izvršiti podugovaraču /podizvođaču	
Ime i prezime osobe za davanje informacija	

<sup>11</sup>Tabelu „Podaci o podugovaraču /podizvođaču u okviru zajedničke ponude“popunjavaju samo oni ponuđači koji ponudu podnose zajednički sa podugovaračem/ podizvođačem, a ukoliko ima veći broj podugovarača/ podizvođača, potrebno je tabelu kopirati u dovoljnom broju primjeraka, da se popuni i dostavi za svakog podugovarača/podizvođača.

<sup>12</sup> Ili nacionalni identifikacioni broj prema zemlji sjedišta ponuđača

**FINANSIJSKI DIO PONUDE****FINANSIJSKI DIO PONUDE**

r.b.	opis predmeta	bitne karakteristike ponuđenog predmeta nabavke	jedinica mjere	količina	jedinična cijena bez pdv-a (€)	ukupan iznos bez pdv-a (€)	pdv (€)	ukupan iznos sa pdv-om (€)
1								
Ukupno bez PDV-a					€			
PDV (21%)					€			
Ukupan iznos sa PDV-om:					€			

**Uslovi ponude:**

Rok izvršenja	
Mjesto izvršenja	
Garantni rok	
Garancija kvaliteta	
Rok plaćanja	
Način plaćanja	
Period važenja ponude	

Napomena: Ponuđači se obavezuju da popune sva polja predviđena obrascem

Ovlašćeno lice ponuđača

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i funkcija)

M.P.

\_\_\_\_\_  
(svojeručni potpis)

**IZJAVA O NEPOSTOJANJU SUKOBIA INTERESA NA STRANI  
PONUĐAČA, PODNOSIOCA ZAJEDNIČKE PONUDE, PODIZVOĐAČA  
/PODUGOVARAČA<sup>13</sup>**

(ponuđač) \_\_\_\_\_

**Broj:** \_\_\_\_\_

**Mjesto i datum:** \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice ponuđača/člana zajedničke ponude, podizvođača / podugovarača  
(*ime i prezime i radno mjesto*) \_\_\_\_\_, u skladu sa članom 17 stav 3 Zakona o javnim nabavkama  
(„Službeni list CG“, br. 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17) daje

### Izjavu

da nije u sukobu interesa sa licima naručioca navedenim u izjavama o nepostojanju sukoba interesa na strani naručioca, koje su sastavni dio predmetne Tenderske dokumentacije broj \_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ godine za nabavku \_\_\_\_ (*opis predmeta*) \_\_\_\_\_, u smislu člana 17 stav 1 Zakona o javnim nabavkama i da ne postoje razlozi za sukob interesa na strani ovog ponuđača, u smislu člana 17 stav 2 istog zakona.

Ovlašćeno lice ponuđača

\_\_\_\_\_  
(*ime, prezime i funkcija*)

\_\_\_\_\_  
(*potpis*)

M.P.

<sup>13</sup> Izjavu o nepostojanju sukoba interesa kod ponuđača, podnosioca zajedničke ponude, podizvođača ili podugovarača posebno dostaviti za svakog člana zajedničke ponude, za svakog podugovarača/podizvođača

## **DOKAZI O ISPUNJENOSTI OBAVEZNIH USLOVA ZA UČEŠĆE U POSTUPKU JAVNOG NADMETANJA**

Dostaviti:

- dokaz o registraciji izdatog od organa nadležnog za registraciju privrednih subjekata sa podacima o ovlaštenim licima ponuđača;
- dokaz izdat od organa nadležnog za poslove poreza (državne i lokalne uprave) da su uredno prijavljene, obračunate i izvršene sve obaveze po osnovu poreza i doprinosa do 90 dana prije dana javnog otvaranja ponuda, u skladu sa propisima Crne Gore, odnosno propisima države u kojoj ponuđač ima sjedište;
- dokaz nadležnog organa izdatog na osnovu kaznene evidencije, koji ne smije biti stariji od šest mjeseci do dana javnog otvaranja ponuda, da ponuđač, odnosno njegov zakonski zastupnik nije pravosnažno osuđivan za neko od krivičnih djela organizovanog kriminala sa elementima korupcije, pranja novca i prevare.



## **DOKAZI O ISPUNJAVANJU USLOVA STRUČNO-TEHNIČKE I KADROVSKE OSPOSOBLJENOSTI**

Dostaviti:

izjavu o obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama ponuđača, odnosno kvalifikacijama rukovodećih lica i naročito kvalifikacijama lica koja su odgovorna za pružanje konkretnih usluga;

izjave o tehničkoj opremljenosti i osposobljenosti i o kapacitetima kojima raspolaže ponuđač za izvršavanje konkretnih usluga;

izjavu o namjeri i predmetu podugovaranja, sa spiskom podugovarača, odnosno podizvođača sa bližim podacima (naziv, adresa, procentualno učešće).

**IZJAVA**  
**O OBRAZOVNIM I PROFESIONALNIM KVALIFIKACIJAMA PONUĐAČA,**  
**ODNOSNO KVALIFIKACIJAMA RUKOVODEĆIH LICA I LICA KOJA ĆE**  
**BITI ANGAŽOVANA NA PRUŽANJU KONKRETNIH USLUGA**

Ovlašćeno lice ponuđača \_\_\_\_\_, (ime i prezime i radno mjesto)

**Izjavljuje**

da ponuđač/član zajedničke ponude \_\_\_\_\_ posjeduje obrazovne i profesionalne kvalifikacije za blagovremenu, efikasnu i kvalitetnu realizaciju ugovora o javnoj nabavi usluga i da njegova rukovodeća lica i lica koja će biti odgovorna za pružanje konkretnih usluga imaju odgovarajuće stručne kvalifikacije navedene u tabeli koja slijedi

Red. br.	Prezime i ime	Školska sprema i zvanje	Status (radni odnos/ drugi oblik angažovanja)	Licence, odobrenja i slično	Funkcija koju će obavljati u izvršenju predmetne nabavke
1					
2					
...					

Ovlašćeno lice ponuđača

\_\_\_\_\_  
*(ime, prezime i funkcija)*

\_\_\_\_\_  
*(potpis)*

M.P.

**IZJAVA****O TEHNIČKOJ OPREMLJENOSTI I OSPOSOBLJENOSTI I O  
KAPACITETIMA KOJIMA RASPOLAŽE PONUĐAČ ZA IZVRŠAVANJE  
KONKRETNIH USLUGA**

Ovlašćeno lice ponuđača/člana zajedničke ponude \_\_\_\_\_ (ime i prezime i radno mjesto)

**Izjavljuje**

da je ponuđač/član zajedničke ponude \_\_\_\_\_ tehnički opremljen i osposobljen za vršenje predmetnih usluga i da raspolaže potrebnim sredstvima i opremom, od kojih će za blagovremenu, efikasnu i kvalitetnu realizaciju ugovora o javnoj nabavci, u skladu sa uslovima predviđenim tenderskom dokumentacijom, angažovati sredstva i opremu navedene u tabeli koja slijedi

Red. br.	Vrsta i karakteristika opreme	Pravni osnov korišćenja opreme (svojina/zakup/podugovor...)	Godina proizvodnje	Količina	
				Količina sa kojom ponuđač raspolaže	Količina opreme koja će biti angažovana na realizaciji ugovora
1					
2					
3					
...					

Ovlašćeno lice ponuđača

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i funkcija)

\_\_\_\_\_  
(potpis)

M.P.

**IZJAVA O  
NAMJERI I PREDMETU PODUGOVARANJA<sup>14</sup>**

Ovlašćeno lice ponuđača \_\_\_\_\_, (ime i prezime i radno mjesto)

**Izjavljuje**

Da ponuđač/član zajedničke ponude \_\_\_\_\_ ne / namjerava da za predmetnu javnu nabavku \_\_\_\_\_, angažuje podugovarača/e, odnosno podizvođača/e:

- 1.
- 2.
- .....

Ovlašćeno lice ponuđača

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i funkcija)

\_\_\_\_\_  
(potpis)

M.P.

<sup>14</sup> Za sve navedene podugovarače jasno popuniti tabelu „Podaci o podugovaraču/podizvodjaču u okviru samostalne ponude“ ili „Podaci o podugovaraču/podizvodjaču u okviru zajedničke ponude“

## NACRT UGOVORA O JAVNOJ NABAVCI

Ovaj ugovor zaključen je između:

**Naručioca** EPCG AD Nikšić sa sjedištem u Nikšiću, ulica Vuka Karadžića br. 2 Nikšić, PIB: 02002230, Broj računa: 535 - 55 - 11, Naziv banke: Prva banka Crne Gore, koga zastupa Igor Noveljić, (u daljem tekstu: Naručilac)

i

**Ponuđača** \_\_\_\_\_ sa sjedištem u \_\_\_\_\_, ulica \_\_\_\_\_, Broj računa: \_\_\_\_\_, Naziv banke: \_\_\_\_\_, koga zastupa \_\_\_\_\_, (u daljem tekstu: Izvršilac).

### OSNOV UGOVORA:

Tenderska dokumentacija za otvoreni postupak javne nabavke za nabavku usluga za potrebe Direkcije za informaciono-komunikacione tehnologije broj 60/20 od 06.07.2020. godine;

Broj i datum odluke o izboru najpovoljnije ponude: \_\_\_\_\_;  
Ponuda ponuđača (*naziv ponuđača*) broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_.

### I PREDMET UGOVORA

#### Član 1

Predmet ovog Ugovora je pružanje usluga.

Usluge obuhvataju: Unapređenje Kontakt centar aplikacije u Call centru EPCG  
Ponuda Izvršioca integrisana je u odredbama ovog Ugovora.

### II CIJENA I NAČIN PLAĆANJA

#### Član 2

Ukupna cijena za usluge iz ovog Ugovora bez PDV-a iznosi \_\_\_\_\_ € (Eura).

PDV 21% u iznosu od \_\_\_\_\_ €.

Ukupna cijena za usluge iz ovog Ugovora sa PDV-om iznosi \_\_\_\_\_ €  
(\_\_\_\_\_ Eura).

#### Član 3

Naručilac se obavezuje da će plaćanje izvršiti u roku od 60 (šezdeset) dana od dana ispostavljanja fakture za izvršene usluge, ovjerene od strane ovlašćenog lica Naručioca.

Način plaćanja: virmanski.

Za pružene usluge Izvršilac je dužan ispostaviti Naručiocu fakturu potpisanu od ovlašćenog lica, sa uračunatim PDV-om. Faktura mora sadržati broj Ugovora i dostavlja se na adresu Direkcija za nabavku i logistiku, Vuka Karadžića br.2, u Nikšiću, na ruke Radovana Radojevića.

U cilju obezbjeđenja plaćanja na način preciziran ovim Ugovorom Naručilac garantuje i Izjavom Naručioca o plaćanju kojom se obezbjeđuje uredno plaćanje obaveza iz javnih nabavki.

Izjava čini sastavni dio ovog Ugovora.

#### **Član 4**

Bilo koje obavještenje ili druga formalna komunikacija u vezi sa ovim Ugovorom mora biti data u pisanom obliku (što uključuje faks i e-mail) i može biti dostavljena ili poslata poštom, faksom ili e-mailom ugovornoj strani na adresi navedenoj u ovom Ugovoru i to:

#### **Osobe za kontakt:**

##### **Za Naručioca**

Direkcija za nabavku i logistiku

Kontakt osoba: Nina Nikolić

Telefon: +382 40 204 169

E-mail [nina.nikolic@epcg.com](mailto:nina.nikolic@epcg.com)

U vezi tehničkih pitanja

Kontakt osoba:

Telefon:

E-mail:

##### **Za Izvršioca**

Kontakt osoba: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_.

### **III ROK, MJESTO IZVRŠENJA UGOVORA I GARANTNI ROK**

#### **Član 5**

Izvršilac se obavezuje da će usluge navedene u članu 1 ovog Ugovora pružati do isteka finansijskih sredstava.

Ako Izvršilac zakasni sa završetkom usluga svojom krivicom, dužan je da plati Naručiocu ugovorenu kaznu za svaki dan kašnjenja po stopi od 2 ‰ (promila) na vrijednost ukupnih usluga, s tim što iznos ovako određene ugovorene kazne ne može preći 5% od ukupne vrijednosti Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da se iznos ugovorene kazne može odbiti od vrijednosti izvršenih usluga.

Ako Naručiocu nastane šteta zbog prekoračenja ugovorenog roka završetka usluga u iznosu većem od ugovorenih i obračunatih penala - kazne, tada je Izvršilac dužan da plati Naručiocu pored ugovorene kazne (penale) i iznos naknade štete koji prelazi visinu ugovorene kazne.

Izvršilac nema pravo na bonus za ranije izvršenje ugovorenih usluga.

## **Član 6**

Mjesto izvršenja ugovora je: EPCG AD Nikšić.

## **Član 7**

Garantni rok za izvršene usluge je 24 mjeseca od primopredaje usluga.

Izvršilac je dužan da u garantnom roku otkloni o svom trošku sve nedostatke u roku od dva dana od dobijanja pisanog zahtjeva od strane Naručioca.

Izvršilac nije dužan da otkloni nedostatke koji su nastali kao posljedica nemara, nepažnje, nestručnog rukovanja i upotrebe, odnosno nenamjесnog korišćenja opreme od strane Naručioca ili trećih lica.

## **IV OBAVEZE UGOVORNIH STRANA**

### **Član 8**

Izvršilac se obavezuje:

- Da usluge koje su predmet Ugovora izvrši u skladu sa prihvaćenom Ponudom i Tehničkom specifikacijom predmeta nabavke iz tenderske dokumentacije 60/20 od 06.07.2020.godine koji su sastavni dio ovog Ugovora;
- Da rukovodi izvršenjem svih usluga;
- Da sa ovlašćenim predstavnikom Naručioca izvrši primopredaju usluga i o tome sačine Zapisnik o izvršenim uslugama;
- Da primijeni mjere zaštite na radu propisane Zakonom o zaštiti i zdravlju na radu (Sl.list RCG br 34/14) i Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o zaštiti na radu broj 10-00-6810/1 od 08.03.2012. godine, kako ne bi došlo do povrede, odnosno nesreće na poslu, a u slučaju da do istih dođe, odgovoran je po svim osnovama;
- Da na vršenju predmetnih usluga angažuje kadar u skladu sa, u ponudi dostavljenom izjavom o obrazovnim i profesionalnim kvalifikacijama ponuđača, odnosno kvalifikacijama rukovodećih lica i lica koja će biti angažovana na pružanju konkretnih usluga;
- Da odmah, po zahtjevu nadzornog organa Naručioca, pristupi otklanjanju uočenih nedostataka i propusta u obavljanju posla;
- Da nadoknadi svu štetu Naručiocu, koja bude prouzrokovana nesavjesnim ili nekvalitetnim radom ili krivicom lica koje vrši obezbjeđenje.

### **Član 9**

Naručilac se obavezuje:

- Da vrši kontrolu vršenja usluga neposredno preko svog predstavnika ili preko ovlašćenog predstavnika i prisustvuje primopredaji;
- Da odredi i ovlasti odgovorno lice za koordinaciju sa ovlašćenim licem Izvršioca;
- Da sa ovlašćenim predstavnikom Izvršioca izvrši primopredaju usluga i o tome sačine Zapisnik o izvršenim uslugama;
- Da Izvršiocu uredno plati za izvršene usluge na način kako je to predviđeno ovim Ugovorom.



## V SREDSTVA FINANSIJSKOG OBEZBJEĐENJA

### Član 10

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu u trenutku potpisivanja ovog Ugovora preda bezuslovnu i plativu na prvi poziv Garanciju za dobro izvršenje ugovora na iznos od \_\_\_\_\_ € (\_\_\_\_\_ Eura), što čini 5% od vrijednosti ugovora sa uračunatim PDV-om, sa rokom važnosti 30 (trideset) dana dužem od ponuđenog roka za izvršenje usluga.

### Član 11

Izvršilac se obavezuje da 24 (dvadesetčetiri) sata prije isticanja roka važnosti garancije za dobro izvršenje ugovora preda Naručiocu bezuslovnu i plativu na prvi poziv Garanciju za otklanjanje nedostataka u garantnom roku na iznos od \_\_\_\_\_ € (\_\_\_\_\_ Eura), što čini 5% ukupne vrijednosti Ugovora, koja stupa na snagu danom izdavanja i sa rokom važnosti i sa rokom važnosti ido isteka ugovorenog garantnog roka iz člana 12 ovog Ugovora.

### Član 12

Naručilac se obavezuje da neposredno nakon ispunjenja obaveza, na način i pod uslovima iz ovog Ugovora, vrati Izvršiocu garancije.

## VII RASKID UGOVORA

### Član 13

Naručilac ima pravo da jednostrano raskine ovaj Ugovor u slučaju da Izvršilac:

- ne bude izvršavao svoje obaveze u roku i na način predviđen Ugovorom;
- postane nesolventan ili ode u stečaj.

U slučaju takvih događaja ili okolnosti, Naručilac ima pravo da raskine Ugovor sa najmanje 15-dnevnim otkaznim rokom i da Izvršioca odstrani sa mjesta rada, ukoliko Izvršilac ne sanira takve događaje ili okolnosti u roku od 15 dana od dana upućivanja pisanog zahtjeva od strane Naručioca.

### Član 14

Izvršilac ima pravo da jednostrano raskine Ugovor ako:

- Naručilac ne bude izvršavao svoje obaveze u roku i na način predviđen Ugovorom;
- Duža obustava usluga utiče na cjelokupne usluge bez krivice Izvršioca.

U svakom od ovih slučajeva, Izvršilac ima pravo da raskine Ugovor sa otkaznim rokom od 15 dana, ukoliko Naručilac ne sanira događaj ili okolnosti u roku od pomenutih 15 dana od dana upućivanja pisanog zahtjeva od strane Izvršioca.

## VIII OSTALE ODREDBE

### Član 15

Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 15 ZJN (Sl.list CG br. 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17) ništav je.

### Član 16

Za sve što nije definisano ovim Ugovorom primjenjivaće se odnosne odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

### **Član 17**

Eventualne nesporazume koji mogu da se pojave u vezi sa ovim Ugovorom ugovorne strane će pokušati da riješe sporazumno.

Sve sporove koji nastanu u vezi ovog Ugovora rješavaće Privredni sud Crne Gore.

### **Član 18**

Ugovor je sačinjen u 4 (četiri) istovjetna primjerka od kojih se, nakon potpisivanja, 2 (dva) primjerka dostavljaju Izvršiocu, a 2 (dva) primjerka Naručiocu.

### **Član 19**

Ovaj Ugovor stupa na snagu i proizvodi pravno dejstvo danom obostranog potpisivanja i predaje Naručiocu od strane Izvršioca Garancije iz člana 10 ovog Ugovora.

NARUČILAC  
DOBAVLJAČ/IZVODJAČ/IZVRŠILAC

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **SAGLASAN SA NACRTOM UGOVORA**

**Ovlašćeno lice ponuđača**

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i funkcija)

\_\_\_\_\_  
(svojeručni potpis)

*Napomena: Konačni tekst ugovora o javnoj nabavci biće sačinjen u skladu sa članom 107 stav 2 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG”, br.42/11, 57/14, i 42/17).*

# UPUTSTVO PONUĐAČIMA ZA SAČINJAVANJE I PODNOŠENJE PONUDE

## I NAČIN PRIPREMANJA PONUDE U PISANOJ FORMI

### **1. Pripremanje i dostavljanje ponude**

Ponuđač radi učešća u postupku javne nabavke sačinjava i podnosi ponudu u skladu sa ovom tenderskom dokumentacijom.

Ponuđač je dužan da ponudu pripremi kao jedinstvenu cjelinu i da svaku prvu stranicu svakog lista i ukupni broj listova ponude označi rednim brojem, osim garancije ponude, kataloga, fotografija, publikacija i slično.

Dokumenta koja sačinjava ponuđač, a koja čine sastavni dio ponude moraju biti potpisana od strane ovlaštenog lica ponuđača ili lica koje on ovlasti.

Ponuda mora biti povezana jednim jemstvenikom tako da se ne mogu naknadno ubacivati, odstranjivati ili zamjenjivati pojedinačni listovi, a da se pri tome ne ošteti list ponude.

Ponuda i uzorci zahtijevani tenderskom dokumentacijom dostavljaju se u odgovarajućem zatvorenom omotu (koverat, paket i slično) na način da se prilikom otvaranja ponude može sa sigurnošću utvrditi da se prvi put otvara.

Na omotu ponude navodi se: ponuda, broj tenderske dokumentacije, naziv i sjedište naručioca, naziv, sjedište, odnosno ime i adresa ponuđača i tekst: "Ne otvaraj prije javnog otvaranja ponuda".

U slučaju podnošenja zajedničke ponude, na omotu je potrebno naznačiti da se radi o zajedničkoj ponudi i navesti puni naziv ponuđača i adresu na koju će ponuda biti vraćena u slučaju da je neblagovremena.

Ponuđač je dužan da ponudu sačini na obrascima iz tenderske dokumentacije uz mogućnost korišćenja svog memoranduma.

### **2. Način pripremanja ponude po partijama**

Ponuđač može da podnese ponudu za jednu ili više partija pod uslovom da se ponuda odnosi na najmanje jednu partiju.

Ako ponuđač podnosi ponudu za više ili sve partije, ponuda mora biti pripremljena kao jedna cjelina tako da se može ocjenjivati za svaku partiju posebno, na način što se dokazi koji se odnose na sve partije, osim garancije ponude, kataloga, fotografija, publikacija i slično, podnose zajedno u jednom primjerku u ponudi za prvu partiju za koju učestvuje, a dokazi koji se odnose samo na određenu/e partiju/e podnose se za svaku partiju posebno.

Garancija ponude, katalogi, fotografije, publikacije i slično prilažu se u ponudi nakon dokumenata za zadnju partiju na kojoj se učestvuje.

### **3. Način pripremanja zajedničke ponude**

Ponudu može da podnese grupa ponuđača (zajednička ponuda), koji su neograničeno solidarno odgovorni za ponudu i obaveze iz ugovora o javnoj nabavci.

Ponuđač koji je samostalno podnio ponudu ne može istovremeno da učestvuje u zajedničkoj ponudi ili kao podizvođač, odnosno podugovarač drugog ponuđača.

U zajedničkoj ponudi se mora dostaviti ugovor o zajedničkom nastupanju kojim se određuje vodeći ponuđač - nosilac ponude; određuje dio predmeta nabavke koji će realizovati svaki od podnosilaca ponude i njihovo procentualno učešće u finansijskom dijelu ponude; prihvata neograničena solidarna odgovornost za ponudu i obaveze iz ugovora o javnoj nabavci i uređuju međusobna prava i obaveze podnosilaca zajedničke ponude (određuje podnosilac

zajedničke ponude čije će ovlašteno lice potpisati finansijski dio ponude, nacrt ugovora o javnoj nabavci i nacrt okvirnog sporazuma i čijim pečatom, žigom ili sličnim znakom će se ovjeriti ovi dokumenti i označiti svaka prva stranica svakog lista ponude; određuje podnosilac zajedničke ponude koji će obezbijediti garanciju ponude i druga sredstva finansijskog obezbjeđenja; određuje podnosilac zajedničke ponude koji će izdavati i podnositi naručiocu račune/fakture i druga dokumenta za plaćanje i na čiji račun će naručilac vršiti plaćanje i drugo). Ugovorom o zajedničkom nastupanju može se odrediti naziv ovog ponuđača.

U zajedničkoj ponudi se moraju navesti imena i stručne kvalifikacije lica koja će biti odgovorna za izvršenje ugovora o javnoj nabavci.

#### **4. Način pripremanja ponude sa podugovaračem/podizvođačem**

Ponuđač može da izvršenje određenih poslova iz ugovora o javnoj nabavci povjeri podugovaraču ili podizvođaču.

Učešće svih podugovorača ili podizvođača u izvršenju javne nabavke ne može da bude veće od 30% od ukupne vrijednosti ponude.

Ponuđač je dužan da, na zahtjev naručioca, omogući uvid u dokumentaciju podugovarača ili podizvođača, odnosno pruži druge dokaze radi utvrđivanja ispunjenosti uslova za učešće u postupku javne nabavke.

Ponuđač u potpunosti odgovara naručiocu za izvršenje ugovorene javne nabavke, bez obzira na broj podugovarača ili podizvođača.

#### **5. Sukob interesa kod pripremanja zajedničke ponude i ponude sa podugovaračem / podizvođačem**

U smislu člana 17 stav 1 tačka 6 Zakona o javnim nabavkama sukob interesa na strani ponuđača postoji ako lice u istom postupku javne nabavke učestvuje kao član više zajedničkih ponuda ili kao podugovarač, odnosno podizvođač učestvuje u više ponuda.

#### **6. Način pripremanja ponude kada je u predmjeru radova ili tehničkoj specifikaciji naveden robni znak, patent, tip ili posebno porijeklo robe, usluge ili radova uz naznaku "ili ekvivalentno"**

Ako je naručilac u predmjeru radova ili tehničkoj specifikaciji za određenu stavku/e naveo robni znak, patent, tip ili proizvođač, uz naznaku "ili ekvivalentno", ponuđač je dužan da u ponudi tačno navede koji robni znak, patent, tip ili proizvođač nudi.

U odnosu na zahtjeve za tehničke karakteristike ili specifikacije utvrđene tenderskom dokumentacijom ponuđači mogu ponuditi ekvivalentna rješenja zahtjevima iz standarda uz podnošenje dokaza o ekvivalentnosti.

#### **7. Oblik i način dostavljanja dokaza o ispunjenosti uslova za učešće u postupku javne nabavke**

Dokazi o ispunjenosti uslova za učešće u postupku javne nabavke i drugi dokazi traženi tenderskom dokumentacijom, mogu se dostaviti u originalu, ovjerenoj kopiji, neovjerenoj kopiji ili u elektronskoj formi.

Ponuđač čija je ponuda izabrana kao najpovoljnija dužan je da prije zaključivanja ugovora o javnoj nabavci dostavi original ili ovjerenu kopiju dokaza o ispunjavanju uslova za učešće u postupku javne nabavke.

Ukoliko ponuđač čija je ponuda izabrana kao najpovoljnija ne dostavi originale ili ovjerene kopije dokaza njegova ponuda će se smatrati neispravnom.

U slučaju žalbenog postupka ponuđač čija se vjerodostojnost dokaza osporava dužan je da dostavi original ili ovjerenu kopiju osporenog dokaza, a ako ne dostavi original ili ovjerenu kopiju osporenog dokaza njegova ponuda će se smatrati neispravnom.

Ponuđač može dostaviti dokaze o kvalitetu (sertifikate, odnosno licence i druge dokaze o ispunjavanju kvaliteta) izdate od ovlaštenih organa država članica Evropske unije ili drugih država, kao ekvivalentne dokaze u skladu sa zakonom i zahtjevom naručioca. Ponuđač može dostaviti dokaz o kvalitetu u drugom obliku, ako pruži dokaz o tome da nema mogućnost ili pravo na traženje tog dokaza.

Dokazi sačinjeni na jeziku koji nije jezik ponude, dostavljaju se na jeziku na kojem su sačinjeni i u prevodu na jezik ponude od strane ovlaštenog sudskog tumača, osim za djelove ponude za koje je tenderskom dokumentacijom predviđeno da se mogu dostaviti na jeziku koji nije jezik ponude.

## **8. Dokazivanje uslova od strane podnosilaca zajedničke ponude**

Svaki podnosilac zajedničke ponude mora u ponudi dokazati da ispunjava obavezne uslove: da je upisan u registar kod organa nadležnog za registraciju privrednih subjekata; da je uredno izvršio sve obaveze po osnovu poreza i doprinosa u skladu sa zakonom, odnosno propisima države u kojoj ima sjedište; da on odnosno njegov zakonski zastupnik nije pravosnažno osuđivan za neko od krivičnih djela organizovanog kriminala sa elementima korupcije, pranja novca i prevare.

Obavezni uslov da ima dozvolu, licencu, odobrenje ili drugi akt za obavljanje djelatnosti koja je predmet javne nabavke mora da dokaže da ispunjava podnosilac zajedničke ponude koji je ugovorom o zajedničkom nastupu određen za izvršenje dijela predmeta javne nabavke za koji je Tenderskom dokumentacijom predviđena obaveza dostavljanja licence, odobrenja ili drugog akta.

Fakultativne uslove predviđene Tenderskom dokumentacijom u pogledu ekonomsko – finansijske sposobnosti i stručno – tehničke osposobljenosti podnosioci zajedničke ponude su dužni da ispune zajednički i mogu da koriste kapacitete drugog podnosioca iz zajedničke ponude.

## **9. Dokazivanje uslova preko podgovarača/podizvođača i drugog pravnog i fizičkog lica**

Ponuđač može ispunjenost uslova u pogledu posjedovanja dozvole, licence, odobrenja ili drugog akta za obavljanje djelatnosti koja je predmet javne nabavke i u pogledu stručno – tehničke i kadrovske osposobljenosti dokazati preko podgovarača, odnosno podizvođača.

Ponuđač može stručno – tehničku i kadrovsku osposobljenost dokazati korišćenjem kapaciteta drugog pravnog i fizičkog lica ukoliko su mu stavljeni na raspolaganje, u skladu sa zakonom.

## **10. Sredstva finansijskog obezbjeđenja - garancije**

### **10.1 Način dostavljanja garancije ponude**

Garancija ponude koja sadrži klauzulu da je validna ukoliko je perforirana dostavlja se i povezuje u ponudi jemstvenikom sa ostalim dokumentima ponude. Na ovaj način se dostavlja i povezuje garancija ponude uz koju je kao posebni dokument dostavljena navedena klauzula izdavaoca garancije.

Ako garancija ponude ne sadrži klauzulu da je validna ukoliko je perforirana ili ako uz garanciju nije dostavljen posebni dokument koji sadrži takvu klauzulu, garancija ponude se dostavlja u dvolisnoj providnoj plastičnoj foliji koja se zatvara po svakoj strani tako da se

garancija ponude ne može naknadno ubacivati, odstranjivati ili zamjenjivati. Zatvaranje plastične folije može se vršiti i jemstvenikom kojim se povezuje ponuda u cjelinu na način što će se plastična folija perforirati po obodu svake strane sa najmanje po dvije perforacije kroz koje će se provući jemstvenik kojim se povezuje ponuda, tako da se garancija ponude ne može naknadno ubacivati, odstranjivati ili zamjenjivati, a da se ista vidno ne ošteti, kao ni jemstvenik kojim je zatvorena plastična folija i kojim je uvezana ponuda. Ako se garancija ponude sastoji iz više listova svaki list garancije se dostavlja na naprijed opisani način.

Garancija ponude se prilaže na način opisan pod tačkom 3 ovog uputstva (način pripremanja ponude po partijama).

### **10.2 Zajednički uslovi za garanciju ponude i sredstva finansijskog obezbjeđenja ugovora o javnoj nabavci**

Garancija ponude i sredstva finansijskog obezbjeđenja ugovora o javnoj nabavci mogu biti izdata od banke, društva za osiguranje ili druge organizacije koja je zakonom ili na osnovu zakona ovlašćena za davanje garancija.

U garanciji ponude i sredstvu finansijskog obezbjeđenja ugovora o javnoj nabavci mora biti naveden broj i datum tenderske dokumentacije na koji se odnosi ponuda, iznos na koji se garancija daje i da je bezuslovna i plativa na prvi poziv naručioca nakon nastanka razloga na koji se odnosi.

U slučaju kada se ponuda podnosi za više partija ponuđač može u ponudi dostaviti jednu garanciju ponude za sve partije za koje podnosi ponudu uz navođenje partija na koje se odnosi i iznosa garancije za svaku partiju ili da za svaku partiju dostavi posebnu garanciju ponude.

### **11. Način iskazivanja ponuđene cijene**

Ponuđač dostavlja ponudu sa cijenom/ama izraženom u EUR-ima, sa posebno iskazanim PDV-om, na način predviđen obrascem "Finansijski dio ponude" koji je sastavni dio Tenderske dokumentacije.

U ponuđenu cijenu uračunavaju se svi troškovi i popusti na ukupnu ponuđenu cijenu, sa posebno iskazanim PDV-om, u skladu sa zakonom.

Ponuđena cijena/e piše se brojkama.

Ponuđena cijena/e izražava se za cjelokupni predmet javne nabavke, a ukoliko je predmet javne nabavke određen po partijama za svaku partiju za koju se podnosi ponuda dostavlja se posebno Finansijski dio ponude.

Ako je cijena najpovoljnije ponude niža najmanje za 30% u odnosu na prosječno ponuđenu cijenu svih ispravnih ponuda ponuđač je dužan da na zahtjev naručioca dostavi obrazloženje u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama ("Službeni list CG", broj 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17).

### **12. Alternativna ponuda**

Ukoliko je naručilac predvidio mogućnost podnošenja alternativne ponude, ponuđač može dostaviti samo jednu ponudu: alternativnu ili onakvu kakvu je naručilac zahtijevao tehničkim karakteristikama ili specifikacijam predmeta javne nabavke, odnosno predmjera radova, date u tenderskoj dokumentaciji.

### **13. Nacrt ugovora o javnoj nabavci i nacrt okvirnog sporazuma**

Ponuđač je dužan da u ponudi dostavi Nacrt ugovora o javnoj nabavci potpisan od strane ovlašćenog lica na mjestu predviđenom za davanje saglasnosti na isti, a ako je predviđeno zaključivanje okvirnog sporazuma i Nacrt okvirnog sporazuma potpisan od strane ovlašćenog lica na mjestu predviđenom za davanje saglasnosti na isti.

#### **14. Blagovremenost ponude**

Ponuda je blagovremeno podnesena ako je uručena naručiocu prije isteka roka predviđenog za podnošenje ponuda koji je predviđen Tenderskom dokumentacijom.

#### **15. Period važenja ponude**

Period važenja ponude ne može da bude kraći od roka definisanog u Pozivu.

Istekom važenja ponude naručilac može, u pisanoj formi, da zahtijeva od ponuđača da produži period važenja ponude do određenog datuma. Ukoliko ponuđač odbije zahtjev za produženje važenja ponude smatraće se da je odustao od ponude. Ponuđač koji prihvati zahtjev za produženje važenja ponude ne može da mijenja ponudu.

#### **16. Pojašnjenje tenderske dokumentacije**

Zainteresovano lice ima pravo da zahtijeva od naručioca pojašnjenje tenderske dokumentacije u roku od 22 dana<sup>15</sup>, od dana objavljivanja, odnosno dostavljanja tenderske dokumentacije.

Zahtjev za pojašnjenje tenderske dokumentacije podnosi se u pisanoj formi (poštom, faxom, e-mailom...) na adresu naručioca.

Pojašnjenje tenderske dokumentacije predstavlja sastavni dio tenderske dokumentacije.

Naručilac je dužan da pojašnjenje tenderske dokumentacije, dostavi podnosiocu zahtjeva i da ga objavi na portalu javnih nabavki u roku od tri dana, od dana prijema zahtjeva.

---

<sup>15</sup>u skladu sa članom 56 stav 2 Zakona o javnim nabavkama

## **II IZMJENE I DOPUNE PONUDE I ODUSTANAK OD PONUDE**

Ponudáč može da, u roku za dostavljanje ponuda, mijenja ili dopunjava ponudu ili da od ponude odustane na način predviđen za pripremanje i dostavljanje ponude, pri čemu je dužan da jasno naznači koji dio ponude mijenja ili dopunjava.



**OVLAŠĆENJE ZA ZASTUPANJE I UČESTVOVANJE U POSTUPKU  
JAVNOG OTVARANJA PONUDA**

Ovlašćuje se (ime i prezime i broj lične karte ili druge identifikacione isprave) da, u ime (naziv ponuđača), kao ponuđača, prisustvuje javnom otvaranju ponuda po Tenderskoj dokumentaciji (naziv naručioca) broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_. godine, za nabavku (opis predmeta nabavke) i da zastupa interese ovog ponuđača u postupku javnog otvaranja ponuda.

**Ovlašćeno lice ponuđača**

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i funkcija)

\_\_\_\_\_  
(potpis)

M.P.

*Napomena: Ovlašćenje se predaje Komisiji za otvaranje i vrednovanje ponuda naručioca neposredno prije početka javnog otvaranja ponuda.*

## UPUTSTVO O PRAVNOM SREDSTVU

Zainteresovano lice (lice koje je blagovremeno tražilo pojašnjenje tenderske dokumentacije, lice koje u žalbi dokaže ili učini vjerovatnim da je zbog pobijanog akta ili radnje naručioca pretrpjelo ili moglo pretrpjeti štetu kao ponuđač u postupku javne nabavke) može izjaviti žalbu protiv ove tenderske dokumentacije Državnoj komisiji za kontrolu postupaka javnih nabavki počev od dana objavljivanja, odnosno dostavljanja tenderske dokumentacije najkasnije deset dana prije dana koji je određen za otvaranje ponuda.

Žalba se izjavljuje preko naručioca neposredno, putem pošte preporučenom pošiljkom sa dostavnicom ili elektronskim putem sa naprednim elektronskim potpisom ako je tenderskom dokumentacijom predmetnog postupka predviđeno dostavljanje ponuda elektronskim putem. Žalba koja nije podnesena na naprijed predviđeni način biće odbijena kao nedozvoljena.

Podnosilac žalbe je dužan da uz žalbu priloži dokaz o uplati naknade za vođenje postupka u iznosu od 1% od procijenjene vrijednosti javne nabavke, a najviše 20.000,00 eura, na žiro račun Državne komisije za kontrolu postupaka javnih nabavki broj 530-20240-15 kod NLB Montenegro banke A.D.

Ukoliko je predmet nabavke podijeljen po partijama, a žalba se odnosi samo na određenu/e partiju/e, naknada se plaća u iznosu 1% od procijenjene vrijednosti javne nabavke te /tih partije/a.

Instrukcije za plaćanje naknade za vođenje postupka od strane želilaca iz inostranstva nalaze se na internet stranici Državne komisije za kontrolu postupaka javnih nabavki <http://www.kontrola-nabavki.me/>.