# Повик за прибирање понуди за услуга за изработка на софтвер за прием, регистрација и справување со жалби на потрошувачите и водење соодветен електронски регистар

# Цел на повикот

Преку стручна поддршка на ***Проектот „Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства“ (Проектот)*** предвиден е ангажман на економски оператор со искуство во развој на софтверски решенија, со цел да изработи софтвер за прием, регистрација и справување со жалби на потрошувачите од страна на деловните субјекти, како и водење соодветен електронски регистар, според стандардите и практиките на Европската унија.

# Цел на проектот за кој се изработува софтверот

Проектот ќе развие и промовира иновативен модел за соработка меѓу граѓанскиот и бизнис секторот преку воведување сертификат за фер однос кон потрошувачите, што ќе го доделуваат граѓански организации како услуга насочена кон бизнис заедницата. Проектот на тој начин ќе придонесе за диверзификација на изворите на финансирање на граѓанското општество и влијанието врз спроведување на политики за заштита на потрошувачите и животната средина.

# Работни задачи

#  Работни задачи:

1. Изработка на софтвер со веб бази на податоци според карактеристиките опишани подолу во повикот, интегрирана функционална алатка за генерирање извештаи во PDF формат и модул за скенирање на доставената документација со поплаката /жалбата од потрошувачот ( на пример: гарантен лист, сметки, слики и сл.). Генерираните извештаи треба да прикажуваат статистички податоци за жалбите, преземените дејствија од страна на компанијата, одговорите дадени на потрошувачите и исходите од постапувањето.
2. Тестирање на изработениот софтвер, оптимизација и отстранување на евентуални недостатоци
3. Обезбедување соодветна заштита од неовластено користење и копирање на софтверот, како и соодветна заштита на личните податоци кои ќе се внесуваат во софтверот односно во поврзаните бази на податоци
4. Обезбедување регистриран домејн и хостинг за непречена работа на софтверот за период од најмалку 2 години
5. Изработка на прирачник за користење на софтверот
6. Обука на невладините организации кои ќе бидат вклучени во проектот за карактеристиките на софтверот (динамиката на обуката ќе биде утврдена во договор со засегнатите страни)
7. Обука на сертифицираните претпријатија за инсталирање и користење на софтверот
8. Техничка поддршка и обезбедување непречена работа на софтверот во период од најмалку 2 години

**Во понудата за изработка на софтвер покрај погоре наведените работни задачи и начинот на кој ќе одговорат на нив, од понудувачите се очекува да достават и:**

а) Предлог на задолжителни полиња во електронски формулар за пријавување жалби на потрошувачите, кој би бил достапен преку веб, видовите и форматите на податоци, како и начинот на селекција/избор на податоци во формуларот

б)Начин на внатрешно процесирање на преземените поплаки и жалби од потрошувач/и од страна на сертифицираните компании преку одговорно лице во компанијата (претставени преку дијаграм)

в) Позадина и база на податоци. Системот треба да биде изграден со можност за користење од страна на компании со различна големина и дејност. Самата база на податоци на жалби од потрошувачи треба е дизајнирана да биде поставена на локација достапна на менаџерот и одговорниот персонал на сертифицираната компанија. Покрај тоа треба да постои база на податоци на сертифицирани компании, верификатори и заинтересирани компании за сертификатот, како и база на податоци со агрегирани параметри од сертифицираните компании.

# 4. Разлики во цена (корекција на цени)

Не се предвидува корекција на цените, односно цените искажани во понудата на најповолниот понудувач ќе бидат фиксни за целото времетраење на договорот за набавката.

# 5. Рок за извршување на услугата

Носителот на набавката е должен да ги изврши услугите по динамика договорена од двете страни. Работната задача под бр. 1 треба да биде завршена во времетраење од не подолго од 6 месеци, а другите работни задачи одделно ќе бидат прецизирани.

# 6. Начин на плаќање

Се предвидува следниов начин на плаќање: 50% од договорената сума по склучување на договор во рок не подолг од 15 дена од денот на склучување на договорот. Останатиот износ ќе се исплаќа по доставување на фактури за извршените услуги до Организација на потрошувачите на Македонија. Начинот на плаќање е задолжителен. Секоја понуда која содржи начин на плаќање поинаков од оној утврден во оваа точка ќе се смета за неприфатлива и ќе биде одбиена од страна на комисијата за набавки.

# 7. Право на учество

 Право да достави понуда има секое заинтересирано домашно и странско правно лице - понудувач, кое е регистрирано за вршење на дејноста поврзана со предметот на договорот за набавката.

# 8. Изјава со која понудувачот потврдува дека ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба, способноста за вршење на професионална дејност како и техничка или професионална способност.

#

8.1. Со понудата, понудувачот доставува и потпишана изјава со која потврдува дека ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба кои се во целост утврдени во законот и во овој повик, како и дека ги има на располагање сите документи утврдени во овој повик за докажување на исполнувањето на критериумите, доколку неговата понуда биде избрана за најповолна

Понудувачот треба да ги поседува следниве документи за докажување на својата лична состојба и тоа:

* во последните 5 години, на понудувачот да не му била изречена правосилна пресуда за учество во злосторничка организација, корупција, измама или перење пари;
* понудувачот да не е во постапка за стечај или во постапка за ликвидација;
* понудувачот да нема неплатени даноци, придонеси или други јавни давачки, освен ако на економскиот оператор му е одобрено одложено плаќање на даноците, придонесите или другите јавни давачки во согласност со посебните прописи и истите редовно ги плаќa
* на понудувачот да не му е изречена споредна казна забрана за учество во постапки за јавен повик, доделување на договори за јавна набавка и договори за јавно приватно партнерство;
* на понудувачот да не му е изречена споредна казна привремена или трајна забрана за вршење на одделна дејност;
* на понудувачот да не му е изречена прекршочна санкција - забрана за вршење на професија, дејност или должност, односно привремена забрана за вршење одделна дејност, и
* понудувачот е должен да дава точни податоци и да ги доставува податоците што ги бара договорниот орган.

8.2. За докажување на способноста за вршење на професионална дејност За докажување на способноста за вршење на професионалната дејност, понудувачот треба да достави документ за регистрирана дејност како доказ дека е регистриран како правно лице за вршење на дејноста поврзана со предметот на договорот за набавка.

8.3. За докажување на техничката или професионалната способност

8.3.1. Референтна листа на дадени исти или слични услуги во последните три години со вредности, датуми и купувачи, и евентуално описи;

8.3.2. Изјава со број, имиња и квалификации на ангажираните технички лица задолжени за давање на услугата

# 9. Изјава за сериозност на понудата

Во прилог на понудата, понудувачот доставува и потпишана изјава за сериозност на понудата, при што треба да го користи образецот на изјава даден во прилог на документацијата на повикот.

# 10. Начин на пријавување и избор

# Заинтересираните економски оператори треба да ги достават документите за пријавување исклучиво во електронска форма на opm@opm.org.mk, (со назнака: повик за изработка на софтвер) заклучно со 29.12.2017 г. Документите за пријавување вклучуваат:

а) Прилог 1– Понуда

б) Прилог 2 – Скенирана изјава со која понудувачот потврдува дека ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба

в) Прилог 3– Скенирана изјава за сериозност на понудата

г) Документ за регистрирана дејност

д) Референтна листа на дадени исти или слични услуги во последните три години со вредности, датуми и купувачи, и евентуално описи;

ѓ) Скенирана изјава со број, имиња и квалификации на ангажираните технички лица задолжени за давање на услугата

е) Предлог за развој на софтвер со сите фази согласно дадените работни задачи;

ж) Предлог-структура на софтверот (графички приказ)

**Понудата која е поднесена по истекот на крајниот рок за поднесување на понудите нема да биде примена, односно ќе биде отфрлена за што економскиот оператор ќе биде известен, а истата нема да биде оценувана од страна на Комисијата за набавки на Проектот.**

# 11. Критериуми за доделување на договорот:

Критериум за избор на најповолна понуда и доделување на договорот за набавка е економски најповолна понуда. Елементи на критериумот економски најповолна понуда се:

* ЦЕНА......................................................................................................................30 БОДОВИ
* КВАЛИТЕТ НА ПОНУДЕНИТЕ УСЛУГИ И ОСТАНАТИ УСЛОВИ...........70 БОДОВИ

Квалитетот на понудените производи и на работењето се определува врз основа на:

* техничките карактеристики на понудениот софтвер и начинот на негова изработка и функционирање = 30 бодови;
* техничко-технолошка способност (број на ангажирани соодветни лица за давање на услугата, референтни листи за развивање релевантни софтверски решенија, работа на теми поврзани со заштита на потрошувачи и/или слични теми поврзани со пријавување на проблеми од страна на граѓаните до претпријатија, јавни власти или други корисници) = 20 бодови;
* рок на давање техничка поддршка вклучен во цената = 20 бодови.

Износот на договорот кој би се склучил по овој повик не може да надмине вкупно (без вклучен ДДВ), 889.575 денари.

**11. Дополнителни информации**

За прашања или појаснувања во врска со повикот, ве молиме обратете се на opm@opm.org.mk.

.

**Прилог 1. Образец со понуда**

Врз основа на Повикот од ....................... година објавен од Проектот *Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства“*за прибирање понуди за услуга за изработка на софтвер за прием, регистрација и справување со жалби на потрошувачите и водење соодветен електронски регистарја поднесуваме следнава

**П О Н У Д А**

**Информации за понудувачот**

I.1. Име на понудувачот:

I.2. Контакт информации

* Адреса:
* Телефон:
* Факс:
* Е-пошта:
* Лице за контакт:

I.3. Одговорно лице:

I.4. Даночен број:

I.5.Согласни сме да ја дадеме оваа понуда за предметот на договорот за овој повик согласно со цените и роковите на испорака дефинирани во барањето за прибирање на понуди.

I.6. Нашата понудата е составена од следниве делови:

* **пополнет образец на Понуда**
* **документ за докажување на способноста за вршење на професионална дејност,**
* **изјава за сериозност**
* **изјава со која понудувачот потврдува дека ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба**

I. 7.Согласни сме да ги понудиме следниве услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Опис** | **Единица мерка** | **Единечна цена без ДДВ** | **Вкупна цена без ДДВ** | **ДДВ** |
| 1. Изработка на веб базирана апликација според карактеристиките опишани во Прилог 1 на повикот |  |  |  | 0 |
| 2. Обезбедување на домаин и хостинг неопходен за непречена работа на апликацијата за период од две (2) години |  |  |  | 0 |
| 3. Изработка на прирачник за користење на апликацијата |  |  |  | 0 |
| 4. Обука на невладините организации вклучени во проектот за користење на софтверот |  |  |  | 0 |
| 5. Обука на сертифицираните претпријатија за користење на софтверот |  |  |  | 0 |
| 6. Техничка поддршка и обезбедување на непречена работа на апликацијата од денот на пуштање во работа |  |  |  | 0 |
| Вкупна цена без ДДВ (збир на наведените активности):Со зборови:Проектот е ослободен од плаќање ДДВ. |

I. 8 Начинот и рокот на испорака е

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.10. Се согласуваме со начинот на плаќање утврден во овој повик.

I. 11. Со поднесување на оваа понуда, во целост ги прифаќаме условите предвидени во документацијата приложена како дел од набавката.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Место и датум | Овластено лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(потпис и печат) |

**Прилог 2 – Изјава со која понудувачот потврдува дека ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба**

**И З Ј А В А**

Под целосна материјална и кривична одговорност изјавувам дека понудувачот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, во целост ги исполнува критериумите за утврдување на личната состојба на понудувачите по повикот за прибирање понуди за услуга за изработка на софтвер за прием, регистрација и справување со жалби на потрошувачите и водење соодветен електронски регистар и дека понудувачот ги има на располагање сите документи утврдени во тендерската документација за докажување на исполнувањето на овие критериуми, кои ќе му бидат доставени на договорниот орган доколку нашата понуда биде избрана за најповолна.

|  |  |
| --- | --- |
| Место и датум  | Одговорно лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(потпис) |

**Прилог 3 – Изјава за сериозност на понудата**

**И З Ј А В А**

Јас, долупотпишаниот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а во својство на одговорно лице на понудувачот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, изјавувам дека во целост ја гарантирам содржината на понудата и дека понудата е валидна и правно обврзувачка за нас во сите нејзини делови до истекот на периодот на нејзината важност.

Исто така, изјавувам дека сум целосно свесен за последиците од прекршување на оваа изјава.

|  |  |
| --- | --- |
| Место и датум  | Одговорно лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(потпис) |