

**JAVNI POZIV za prikupljanje ponuda za izbor najpovoljnijeg ponuđača za nabavku
CRM softvera za prodaju, marketing i podršku**

Društva Oslobođenje servisi d.o.o. Sarajevo

S a d r Ź a j

Opće informacije.....	2
Opis predmeta nabave.....	3
Tehnička specifikacija.....	4
Pravo sudjelovanja.....	5
Rok isporuke predmeta nabavke.....	5
Sadržaj ponude.....	6
Izmjena poziva za dostavu ponude i objašnjenja.....	7
Procijenjena vrijednost nabavke.....	8
Jamstva.....	8
Dokumentacija koju ponuđač mora dostaviti	
Dostavljanje ponuda.....	9
Rok za dostavu ponuda.....	9
Otvaranje ponuda.....	9
Troškovi ponude.....	10

Datum, 28.09.2021. godine

1. OPĆI PODACI

1.1 Podaci o ugovornom organu

Ugovorni organ: Oslobođenje servisi d.o.o. Sarajevo

Adresa: Bistrik 9, općina Stari grad, 71 000 Sarajevo

Identifikacijski broj: 4202263820009

Detaljna adresa za korespondenciju: Bistrik broj 9, 71 000 Sarajevo

Telefon: 033/276-980

Faks: 033/461-007

E-mail: zlatko.kljajic@oslobodjenjeservisi.ba

1.2 Podaci o osobi zaduženoj za kontakt

Kontakt osoba: Benjamin Bajramović

Elektronska pošta

benjamin@oslobodjenjeservisi.ba

Adresa za prijem ponuda/zahtjeva za učešće

Bistrik 9, 71 000 Sarajevo

Rok valjanosti ponude: Minimalno 45 dana od dana isteka roka za dostavu ponude.

2. PREDMET NABAVKE:

Predmet tendera je nabavka **CRM softvera** za prodaju, marketing i podršku.

1.2 OPIS PREDMETA NABAVKE

Predmet nabavke ovog postupka je nabavka **CRM softvera** za prodaju, marketing i podršku, a za potrebe rada medijske grupacije Oslobođenje servisi d.o.o.

Izvorni programski kod implementiranih funkcionalnih cjelina mora biti raspoloživ za dalju, prema potrebi, samostalnu programsku nadogradnju implementiranih procesa na način da Naručitelj određuje Ponuđaču obavezu ustupanja prava iskorištavanja autorskih prava što uključuje i izvorni kod implementiranog sistema.

Naručilac zadržava pravo budućeg održavanja softvera ugovoriti prema vlastitom izboru. Ponuđači moraju ponuditi robu shodno svim zahtjevima navedenim u Tehničkim/funkcionalnim zahtjevima softvera. Tehnički/funkcionalni zahtjevi softvera su

sastavni dio ovog Poziva. Sadrže minimalne zahtjeve funkcionalnosti koji predmet nabave mora sadržavati. Ponuđači su ih obavezni pažljivo proučiti te shodno sadržaju dostaviti ponudu.

3. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Predmet nabavke se isporučuje u sljedećim fazama:

3.1 Analiza stanja

Od ponuđača se očekuje da u bliskoj saradnji s projektnim timom naručitelja napravi detaljnu analizu stanja postojećeg aplikativnog rješenja te kreira dokument o aktualnom stanju informatizacije promatranih poslovnih područja. Po završetku analize stanja ponuđač treba isporučiti dokumentaciju u kojoj će biti opisan aktuelni model rada i predložene modifikacije, unapređenje procesa kao podlogu za usvajanje predloženih promjena što će biti podloga za usmjerenu i uspješnu implementaciju novog CRM poslovnog informacijskog sistema.

Ponuđač treba isporučiti rješenje poslovno informacijskog CRM sistema, koje mora sadržavati sljedeće funkcionalnosti:

- **Matični podaci klijenata**– funkcionalnost mora sadržavati kompletnu elektronsku evidenciju podataka zajedničkih svim podsistemima i osigurati konzistentnost podataka cjelovitog informacijskog sistema
 - Jednostavna pretraga i pregled klijenata,
 - Omogućen jednostavan unos novih klijenata,
 - Mogućnost odabira odgovorne osobe zadužene za određenog klijenta.
- **Podrška prodajnom procesu**- funkcionalnost mora pratiti kompletan prodajni proces od kontakta klijenta do konačne prodaje
 - Omogućen grafički pregled upita klijenta,
 - Prikaz prodajnih prilika/upita po fazama prodaje,
 - Omogućena evidencija i pretraga aktivnosti agenata prema klijentu,
 - Omogućeno automatsko kreiranje ponuda,
 - Omogućen uvid u finansijsku karticu klijenata kao i status izdatih predračuna/faktura.
- **Podrška marketinškim procesima**- funkcionalnost mora pratiti osnovne zahtjeve marketinških procesa kao što su:
 - Segmentacija ciljnih grupa,
 - Elektronski ispis potrebnih podataka u formatima naknadno definisanim od strane naručitelja po ciljnim grupama,
 - Kalendar unutar informacijskog sistema koji omogućava unos, praćenje i prioritizaciju aktivnosti (gdje se prate različiti oblici aktivnosti: sastanci, pozivi, zadaci, dogovori, napomene).
- **Izvjestavanje**- funkcionalnost mora pratiti osnovne zahtjeve za tačan pregled stanja i najbolju podršku za odlučivanje. Funkcionalnost mora omogućiti izradu prilagođenih izvještaja kao i automatiku slanja istih.

3.2 TEHNOLOŠKE PERFORMANSE CRM INFORMACIJSKOG SISTEMA

- Automatski uvoz postojećih klijenata iz elektronske evidencije (format uvoza po specifikaciji ponuđača),
- **Sistem mora posjedovati višejezični intarface na minimalno dva jezika i to Bosanski i Engleski,**
- INTERFACE: Standardni Windows interface i načela rada (po standardima sličnim MS Office programima kako bi se postigla kompatibilnost sa postojećom IT okolinom),
- Isključiva verzija instalacije sistema je On-permise (na vlastitim serverima),
- Mogućnost ispisa dokumenata na standardne pisače, POS pisače, termalne pisače za naljepnice, spremanje u PDF formatu, izvoz u MS Excel, kako bi se postigla kompatibilnost sa postojećom IT okolinom,
- Kontrola pristupa pojedinim podacima shodno pravima prijavljenog korisnika,
- Mogućnost samostalnog kreiranja poslovnih izvještaja i njihovo spremanje za buduća korištenja,
- Mogućnost ručnog i automatskog backupa,
- Mogućnost rada sa udaljenih lokacija,
- Otvorenost poslovnog sistema prema drugim sistemima te obavezna integracija sa postojećim finansijskim ERP sistemima,
- Povezivanje sa IP telefonijom i gdje se vrši automatsko pozivanje klijenata iz sistema/on click
- Povezivanje sa mailing sistemima gdje se vrši dvosmjerna komunikacija sa klijentima

3.3 IMPLEMENTACIJA CRM SISTEMA

Ponuđač usluga treba osigurati:

- Instalacija CRM sistema na klijentske računare i server
- Transfer matičnih podataka – učitavanje podataka iz digitalnog formata u novi ERP sustav: Identi, subjekti, početno stanje, osnovna sredstva i kadrovska evidencija

Ponuđač mora osigurati minimalno tri (3) načina pružanja podrške korisnicima:

- 1) Putem interneta (Help Desk)
- 2) Putem e-maila
- 3) Putem telefona/mobitela

Vrijeme odziva je najduži prihvatljivi vremenski period koji smije proteći od trenutka prijave problema do početka rješavanja problema. Vrijeme odziva radnim danom za rješavanje problema mora biti ugovorno definirano unutar 24 h od prijave problema.

3.4 ODRŽAVANJE

Ponuđač se obavezuje na mjesečno održavanje CRM Sistema shodno potrebama društva, što će se detaljno definisati Ugovorom.

3.5 EDUKACIJA KORISNIKA ZA PRIMJENU CRM SISTEMA

Ponuđač mora provesti osposobljavanje zaposlenika Naručitelja za korištenje ovim CRM sistemom u skladu s njihovim radnim zadacima. Po završetku obuke stručni djelatnici trebaju biti osposobljeni za korištenje softvera u obavljanju radnih zadataka u okviru djelokruga rada.

Jamstvo: Izvršitelj daje jamstvo u obliku izjave na ispravan rad CRM SISTEMA u roku od 36 mjeseci počevši od dana uspješne implementacije. Jamstvo se dostavlja prilikom potpisa Primopredajnog zapisnika za fazu 3: IMPLEMENTACIJA CRM SISTEMA. Jamstvo uključuje ažuriranja novih softverskih inačica, sigurnosne zakrpe sustava, te automatsko usklađivanje sa zakonskim promjenama (ukoliko je primjenjivo) koje su nužne za ispravno funkcioniranje sustava u navedenom roku shodno njegovoj namjeni. Tokom jamstvenog roka Izvršitelj će sve propuste i pogreške u radu sustava prijavljene od strane Naručitelja ispraviti o svom trošku u roku ne dužem od 5 (pet) radnih dana. Jamstvo ne uključuje otklanjanje pogrešaka, koje nastaju kao posljedica neprikladnog i nepropisanog korištenja Sistema, te nepravilnog održavanja od strane Naručitelja, neprikladne fizičke i operativne okoline.

4. PRAVO SUDJELOVANJA:

Pravo sudjelovanja imaju sva domaća i strana pravna lica koja su registrovana za obavljanje djelatnosti koja su predmet poziva.

5. ROK ISPORUKE PREDMETA NABAVKE

Rok za izvršenje Ugovora počinje teći na dan potpisa Ugovora. Odabrani ponuđač obavezan je isporučiti te izvršiti kompletnu uslugu (Analiza stanja, implementacija CRM sistema, edukacija korskornika) najkasnije do 30.11.2021. godine.

6. SADRŽAJ PONUDE:

Ponuđač mora dostaviti:

- naziv i tačnu adresu ponuđača
- ovjerenu fotokopiju rješenja o registraciji
- ovjerenu fotokopiju uvjerenja o poreskoj registraciji
- original ponude sa cijenama (po tačkama za koje učestvuje na tenderu)- PRILOG I
- Preciznu specifikaciju sve tri faze koje su predmet poziva, kao i programa koji je predmet ponude, odnosno svih njegovih softverskih i hardverskih komponenti

Dodatno, ponuđač treba dodatno dostaviti:

- ponuđač mora imati uspješno iskustvo u realizaciji jednog projekta minimalne vrijednosti 15.000 KM, a koji je obuhvatao isporuku i implementaciju CRM-a.

Dokazi koje je potrebno priložiti: Dostaviti poslovno pismo krajnjeg korisnika (preferirano medijski sektor) kojim se potvrđuje referenca.

- Raspolaganje stručnjacima: Ponuđač mora dokazati da će imati 3 tehnička stručnjaka s iskustvom u projektima implementacije CRM-a u zadnje 3 godine.

- Dokazi koje je potrebno priložiti: CV stručnjaka iz kojih će biti vidljivo iskustvo stručnjaka u projektima implementacije CRM-a u zadnje 3 godine. (U slučaju da Ponuđač tokom izvršenja ugovora, nije više u mogućnosti staviti na raspolaganje traženog/ne stručnjaka/e kojeg je u ponudi naveo s ciljem ispunjavanja uvjeta tehničke i stručne sposobnosti, dužan je Naručitelju u roku od deset dana od prvog dana odsustva stručnjaka predložiti novog stručnjaka. Navedeni stručnjak mora minimalno ispunjavati sve navedene uvjete sposobnosti propisane ovim Pozivom.)

Dodatni dokazi: Ovjerena Izjava o tehničkoj i kadrovskoj sposobnosti- PRILOG 2 ovog poziva.

- Ponuđač mora dokazati da je ovlašten nuditi, prodavati i implementirati softver koji nudi.

Dokazi koje je potrebno priložiti: Ovjerena izjava Ponuđača da je ovlašten nuditi, prodavati i implementirati softver koji nudi- PRILOG 3 ovog poziva.

U slučaju da Ponuđač nudi rješenje drugog proizvođača: Potvrdu/izjavu Proizvođača ili njegovog ovlaštenog predstavnika kojom autorizira Ponuđač za prodaju i implementaciju softvera kojeg Ponuđač nudi. U slučaju da Ponuđač ponudi rješenje otvorenog koda (engl. open source): Izjavu kojom potvrđuje da je kod otvorenog tipa.

7. IZMJENA POZIVA ZA DOSTAVU PONUDA I OBJAŠNJENJA

Za vrijeme roka za dostavu ponuda subjekti mogu zahtijevati objašnjenja i izmjene vezane za dokumentaciju Poziva, a Naručitelj će odgovor staviti na raspolaganje na istim internetskim stranicama na kojima je dostupna i osnovna dokumentacija bez navođenja podataka o podnosiocu zahtjeva. Objašnjenja i izmjene Ponuđači mogu tražiti isključivo elektroničkom poštom na email adresu benjamin@oslobodjenjeservisi.ba

8. PROCIJENJENA VRIJEDNOST NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabave: 35.000,00 KM

9. JEMSTVA

9.1. Jemstvo za uredno ispunjenje ugovora

Odabrani ponuđač obavezan je najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana obostranog potpisivanja ugovora dostaviti Naručitelju jemstvo za uredno ispunjenje ugovora u visini od 10% (deset posto) od ukupne vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Jemstvo za uredno ispunjenje ugovora predstavlja osiguranje Naručiocu za slučaj povrede ugovornih obveza od strane Odabranog ponuđača, što će, između ostalog, uključivati sljedeće situacije:

- a) u slučaju svake povrede ugovorne obveze od strane Ponuđača zbog koje Naručiocu nastane šteta;
- b) u slučaju neproduženja ili dostave dodatnog jemstva u slučaju sklapanja dodatka Ugovora;
- c) u slučaju povrede Ugovora od strane Odabranog ponuđača koja može dovesti do raskida Ugovora, kao i u slučaju raskida Ugovora, i to u punom iznosu jemstva;
- d) u drugim slučajevima, radi naplate potraživanja koja Naručiocu ima prema Odabranom ponuđaču.

U slučaju produženja trajanja Ugovora, Odabrani ponuđač je dužan produžiti i važenje jemstva za uredno izvršenje Ugovora.

Jemstvo za uredno ispunjenje ugovora može biti u obliku bezuvjetne bankarske garancije, bez prigovora, neopozive, naplative na prvi poziv.

Rok valjanosti bankarske garancije mora biti minimalno 60 (šezdeset) dana duže od roka izvršenja ugovora.

Bankarska garancija bit će naplaćena u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuđača.

10. DOKUMENTACIJA KOJU PONUĐAČ MORA DOSTAVITI

Ponuda je izjava volje ponuđača u pisanom obliku da će izvršiti usluge u skladu sa svim uvjetima i traženim zahtjevima predmeta nabave iz Poziva.

Obavezni prilozi Poziva moraju biti izrađeni na bosanskom jeziku, dok se neobavezni prilozi mogu dostaviti i na engleskom jeziku.

Ponuđači mogu uz ponudbenu dokumentaciju, predati detaljnu ponudu i na vlastitom obrascu. Pojedini dijelovi ponude (pojedine riječi ili sintagme) mogu biti na engleskom jeziku - za koje se u stručnom sektorskom jeziku koristi kao takvo i samorazumljivo je na engleskom jeziku. Pri izradi ponude ponuđač se mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ovog Poziva.

Ponuda mora sadržavati:

1. Obvezne priloge Poziva:

- **Prilog I – Obrazac za cijenu ponude**
- **Dokaze zahtjeva sposobnosti ponuđača shodno točki 6 ovog Poziva na dostavu**

ponuda.

9. PODNOŠENJE PONUDA:

Ponuda se predaje propisno zapečaćena putem pošte ili direktno na protokol društva Oslobođenje servisi d.o.o., na adresu Oslobođenje servisi d.o.o.- Bistrik 9, sa naznakom "PONUDA po Javnom pozivu **za prikupljanje ponuda i izbor najpovoljnijeg ponuđača za nabavku CRM softvera za prodaju, marketing i podršku** sa zaznakom "NE OTVARATI".

10. ROK ZA PODNOŠENJE PONUDA:

Rok podnošenja ponuda je 7 dana od dana objavljivanja.

11. OTVARANJE PONUDA:

Otvaranje ponuda će izvršiti Komisija, te nakon donošenja odluke o izboru, o tome obavijestiti sve ponuđače.

12. TROŠKOVI PONUDE:

Oslobođenje servisi d.o.o. Sarajevo ne snosi nikakve troškove ponuđača u postupku nadmetanja, te zadržava pravo prihvatiti u potpunosti ili djelimično ponudu, odbiti ponudu, poništiti javno nadmetanje ili odgoditi sve ponude u bilo koje vrijeme prije sklapanja ugovora i pri tome ne snosi nikakvu odgovornost prema ponuđačima, niti je u obavezi objasniti razloge takve odluke.

Sve potrebne informacije u vezi sa Javnim pozivom mogu se dobiti putem: mail benjamin@oslobodjenjeservisi.ba

PRILOG 1

OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE - USLUGE

Naziv dobavljača _____

Ponuda br. _____

Redn i broj	Opis usluga	Količina /obim /opseg	Jedinična cijena po stavki bez PDV-a	Ukupna cijena po stavki bez PDV-a
1.	ANALIZA STANJA			
2.	IMPLEMENTACIJA CRM SISTEMA			
3.	EDUKACIJA KORISNIKA			
4.	MJESEČNO ODRŽAVANJE			
Ukupna cijena bez PDV-a				
Popust				
Ukupna cijena sa popustom bez PDV-a				

Potpis dobavljača _____

Napomena:

1. Cijene moraju biti izražene u KM. Za svaku stavku u ponudi mora se navesti cijena.

2. Cijena ponude se iskazuje bez PDV-a i sadrži sve naknade koje ugovorni organ treba platiti dobavljaču. Ugovorni organ ne smije imati nikakve dodatne troškove osim onih koji su navedeni u ovom obrascu.
3. U slučaju razlika između jediničnih cijena i ukupnog iznosa, ispravka će se izvršiti u skladu sa jediničnim cijenama.
4. Jedinična cijena stavke se ne smatra računskom greškom, odnosno ne može se ispravljati.
5. Ovaj obrazac za cijenu ponude je jedna od mogućih opcija.

PRILOG 2

Naziv dobavljača _____

Ponuda br. _____

IZJAVA O TEHNIČKOJ I KADROVSKOJ SPOSOBNOSTI (Obrazac br. 2)

Ja....., kao osoba ovlaštena za zastupanje.....

(ime i prezime ovlaštene osobe) (naziv i sjedište ponuđača) u svrhu dokazivanja tehničke i stručne sposobnosti u postupku nabave CRM sistema, pod kaznenom i materijalnom odgovornošću

I Z J A V L J U J E M

■ da raspolazem tehničkim sredstvima i osobama (stručnjacima/tehničkim odjelima) koje posjeduju strukovnu sposobnost, stručno znanje i iskustvo potrebno za uspješno izvršenje predmetne nabave.

U, dana2021. god.

M.P.

.....

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje ponuđača)

PRILOG 3

Naziv dobavljača _____

Ponuda br. _____

IZJAVA O SPOSOBNOSTI PRODAJE I IMPLEMENTACIJE CRM SISTEMA

Ja....., kao osoba ovlaštena za zastupanje.....

(ime i prezime ovlaštene osobe) (naziv i sjedište ponuđača) u svrhu dokazivanja sposobnosti prodaje implementacije u postupku nabave CRM sistema , pod kaznenom i materijalnom odgovornošću

I Z J A V L J U J E M

■ da sam ovlašten nuditi, prodavati i implementirati CRM softver koji čini sastavni dio ponude koju dostavljam

U, dana2021. god.

M.P.

.....

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje ponuđača)