



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА
Управа за трезор
Сектор за људске и материјалне ресурсе
Број: 404-00-354-2/2016-001-008
27.05.2016. године
Поп Лукина 7-9
Београд

Захтев за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације у отвореном поступку – ОП број 31/2016, за јавну набавку добара – уређаји за непрекидно напајање и пратећа опрема.

Свим понуђачима који су преузели конкурсну документацију

Питање број 1:

Поштовани,

Молим вас да појасните захтев постојања tiketing сервиса и on line помоћи у смислу функционалности које овај систем треба да задовољи. Како вршите проверу да ли систем функционише?

Одговор број 1:

Конкурсном документацијом дефинисан је начин доказивања постављеног услова да понуђач располаже системом праћења рекламација (tiketing систем), као и системом директне комуникације с оператером (online помоћ) на сопственом порталу.

Комисија за спровођење предметне јавне набавке ће у фази стручне оцене понуда на одговарајући начин извршити квалитативну проверу испуњености наведених услова:

- Достављањем web адресе на којој може да се приступи web апликацији за tiketing (праћење тока захтева од подношења до реализације)

- Отварањем привремених корисничких параметара (корисничко име и шифру за приступ понуђеној апликацији), и за додељене корисничке параметре, генерисањем одређеног броја произвољних тикета, различитог типа, са различитим статусима и историјатом (тикет отворен, дијагностика у току, резервни део поручен, резервни део замењен, поправка завршена, тикет затворен и сл.) како би се у реалном времену пратиле и истестирале стандардне функционалности тикетинг система:

Питање број 2:

Како се овај on line систем уклапа у следеће захтеве тендера:

Пријем захтева за интервенцијом

а) у редовно време рада Наручиоца (7:30-15:30 сати, радним данима, од понедељка до петка).

Одзив по пријему захтева

а) Обавеза редовног одзива за 4 сата или краће ;

Решење проблема по пријему захтева, сем у околностима дејства више силе:

а) следећег радног дана по пријему позива.

Уколико проблем не може решити на лицу места у оквиру „редовног одзива“, Понуђач је у обавези да обезбеди и инсталира опрему у року од 24 (двадесетчетири) сата од истека времена предвиђеног за решавање проблема, истих или сличних карактеристика на место преузете опреме, до поправке и довођења у исправно и функционално стање исте.

Предаја/пријем захтева за интервенцијом на опреми пријављује се путем E-mail, а у случају хитности телефоном, E-mail-ом и путем факса.

Одговор број 2:

Постојање tiketing система и online помоћи не искључује наведене захтеве у конкурсној документацији.

Питање број 3:

Да ли се сматра услов задовољен ако понуђач има уговор о коришћењу услуга сервиса неког outsourcing контакт центра?

Одговор број 3:

Неопходно је да Понуђач/група Понуђача има имплементиран наведени систем и неодговарајућим се сматрају решења која користе услуге других outsourcing контакт центара.

Комисија за јавну набавку