



РЕПУБЛИКА СРБИЈА – ГРАД БЕОГРАД
ГРАДСКА ОПШТИНА ВРАЧАР
Комисија за јавну набавку
Број: 404/2-134/2019
Датум: 27.12.2019. године
Београд, Његошева 77

Предмет: Одговори на питања потенцијалног понуђача у вези са поступком јавне набавке мале вредности услуге одржавања рачунара (интерни број ЈН: 404/2-134/2019).

Питање 1:

У делу Конкурсне документације VII - Спецификација страна 44. до 46. стране наводите следеће:
„Уколико корисник поседује више радних јединица на различитим локацијама, сервисери фирме истовремено могу бити само на једној локацији“. Молимо за појашњење, из ког разлога је битно за предмет јавне набавке да сервисери потенцијалног понуђача буду на једној локацији?

Одговор 1:

Наручилац ће изменити Конкурсну документацију у овом делу.

Питање 2:

У делу конкурсне документације VII - Спецификација страна 44. до 46. стране наводите следеће:
„Месечно четири обавезна изласка код корисника ради редовног месечног прегледа хардвера и софтвера;
Рок изласка сервисера на терен од пријаве потребе за сервисом је до 90 минута;
Извештаји о проведеном радном времену морају да буду потписани од стране сервисера и овлашћеног лица корисника“
- Са обзиром на број локација које су наведене у делу конкурсне документације, на који начин ће се одредјивати где ће сервисери одлазити у 4 месечна обиласка?
- Наведено је да је рок изласка на терен 90 минута од пријаве потребе. Појасните, да ли је обавеза потенцијалног понуђача да се његови сервисери одазову на упућени позив, или је потребно да сервисери буду на одређеним локацијама у јасно дефинисано време?

Одговор 2:

План обиласка сервисера ће се ускладити са потребама Наручиоца. Конкурсном документацијом је прецизирано да је рок изласка на терен 90 минута од пријаве потребе.

Питање 3:

На страни 46. до 46. наводите следеће:
„Софтверско сервисирање ученичких рачунара за оквирно 4.000 јединица“
- Потребно је да нам појасните које су то рачунарске јединице? Модел, марка, тип и година производње рачунара или лаптопова?
Који је број десктоп рачунара, лаптопова и сервера ако их на локацијама има?
Било би добро са тим у вези, организовати обилазак локације како би се потенцијални понуђач упознао са стањем на терену и опремом коју би требало сервисирати?

Одговор 3:

У питању су рачунари различитих робних марки, модела, типова и године производње, тако да Наручилац није улазио у тачан број већ је навео да се ради о оквирно 4.000 јединица, што је довољан податак за давање понуде, те да обилазак локација није од битног значаја за ову јавну набавку.

Питање 4:

Ко је задужен за набавку резервних делова и опреме која је потребна како би сервис рачунарске опреме могао да се изврши, ако се за то укаже потреба? Са ким се конкретно врши комуникација по том питању?

Одговор 4:

Што се тиче резервних делова потребних за евентуално сервисирање, Наручилац ће након добијања информације од изабраног понуђача расписати набавку за истим.

Питање 5:

На страни 46 од 46 наводите следеће, наводите и следеће:

"Он-лине и телефонски контакт са родитељима и наставницима (радним даном од 9 до 18h), он-лине контакт форма за пријаву квара уз помоћ веб апликације, он-лине техничка подршка, подршка путем електронске поште, скупе-а, МСН програма и подршка путем телефона"

- Како је предмет јавне набавке одржавање рачунара коју расписује ГО Врачар, на који начин сте предвидели да се врши контакт са родитељима и наставницима?

Молимо да извршите измену конкурсне документације у овом делу, зато што је неприхватљиво да родитељи и наставници који нису упућени у начин функционисања набавке и касње реализације исте, имају директан контакт са сервисерима.

Молимо да именујете једну или више особа које ће бити посредници у комуникацији са потенцијалним понуђачем, како би се избегли конфликти и беспотребно објашњавање како функционише сервис предвиђен набавком и какав је распоред сервисера који би морао бити јасније дефинисан спецификацијом предвиђених радова.

Одговор 5:

Наручилац ће изменити Конкурсну документацију у овом делу.

Питање 6:

Шта подразумевате под наводом „*online* форма за пријаву квара уз помоћ веб апликације“? Који вид веб апликације, да ли се она посебно креира за потребе набавке или је то већ постојећи систем који би потенцијални понудјач наследио од предходних извршиоца јавне набавке?

Да ли у цену услуге треба урачунати и цену израде ове веб апликације, ако је потребно израдити нову за потребе корисника?

Одговор 6: Наручилац је поставио поменути услов како би се електронски евидентирао сваки проблем који настане и како би могао имати увид у све што се дешавало. Понуђачи треба да поседују такав вид пријаве квара, односно *ticketing* систем као веб апликацију као што је и описано у техничкој документацији. Сам *ticketing* систем мора бити намењен за кориснике наручиоца, а списак корисника ће наручилац након потписивања уговора доставити изабраном понуђачу како би им био омогућен приступ систему. У оцену услуге морају бити укључени сви зависни трошкови.