

Naručilac Opština Bijelo Polje, Centar za informacioni sistem
Broj 65-1/2019
Datum 07.05.2019 godine

Na osnovu člana 30 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“, br. 42/11, 57/14, 28/15 i 42/17) i Pravilnika o sadržaju akta i obrascima za sprovođenje nabavki male vrijednosti („Službeni list CG“, br. 49/17), Opština Bijelo Polje, Centar za informacioni sistem dostavlja

**ZAHTJEV ZA DOSTAVLJANJE PONUDA
ZA NABAVKE MALE VRIJEDNOSTI**

I Podaci o naručiocu

Naručilac: Opština Bijelo Polje, Centar za informacioni sistem	Lice/a za davanje informacija: Miljojka Janjušević
Adresa: ul.Nedeljka Merdovića	Poštanski broj: 84000
Sjedište: Bijelo Polje	PIB: 02003554
Telefon: 050484803	Faks: 050484802
E-mail adresa: javnenabavke@bijelopolje.co.me	Internet stranica: nema

II Predmet nabavke:

☐ Usluge

III Opis predmeta nabavke:

Izrada softvera za interaktivnu komunikaciju sa građanima

IV Procijenjena vrijednost nabavke:

Procijenjena vrijednost nabavke sa uračunatim PDV-om 4.700,00 €;

V Tehničke karakteristike ili specifikacije

R.B.	Nabavka softvera za interaktivnu komunikaciju sa građanima – Sistem 48	Količina Kom/m
1.	Projektni zadatak Razviti aplikativni software za unos i evidenciju prijava komunalnih problema od strane građana i javnosti prema relevantnim opštinskim i javnim službama posredstvom tradicionalnih i modernih komunikacionih kanala: - unosom podataka na web stranici sistema, - korišćenjem pametnih mobilnih telefona i uređaja, - putem telefonskog poziva, - sms poruke, - email-a Pregled i unos prijava Dizajn prikaza i dijaloga unosa podataka treba da omogući jednostavnost navigacije, prikaza i unosa podataka kroz uniformni prikaz sa dinamičkim ažuriranjem sadržaja tako da se sve obavlja na jednoj stranici. Javna stranica treba da sadrži pregled liste svih prijava i mogućnost pregleda detalja prijava sa statusima i istorijom promjena statusa. Na ovoj stranici potrebno je omogućiti pretragu i filtriranje prijava prema kategorijama, statusima i periodu kreiranja prijava. Na javnom dijelu potrebno je omogućiti građanima pretragu i prikaz prijava prema broju prijave. Prijavljeni problem se po unosu ili slanju evidentiraju u bazi podataka centralnog sistema po rednim brojevima prema redosljedu unosa a sami statusi rješavanja prijavljenih slučajeva mogu da budu: - poslata prijava, - otvoren, - odbijen, - u procesu, - na čekanju, - zatvoren (riješeno uspješno), - zatvoren (riješeno neuspješno) Svaka unešena prijava ne smije biti javno dostupna dok je administrator sistema ne odobri, tj. prenese u status: "otvoren". Istim ovim postupkom prijava postaje dostupna operateru u javnoj službi tj. preduzeću kojoj je ista po izabranoj kategoriji automatski dodjeljena. Potrebno je omogućiti da se duplikati prijava objedinjuju i obrađuju istovjetno. Prilikom unosa prijave, unose se podaci: - izbor kategorije komunalnog problema, - opis komunalnog problema,	1

	- geografske lokacije koja se automatski određuje kada se unos vrši putem mobilnog uređaja, definisanjem markera na mapi opštine koja automatski prepoznaje ulicu i broj izabrane lokacije - fotografije koje se „upload“-uju tj. na mobilnom uređaju mogu snimati direktno iz aplikacije - ličnih podataka: ime, prezime, broj telefona (obavezno polje) i email adresa (uslovno obavezno polje) - način obavješćavanja putem: - o emaila, - o telefona, - o sms poruke ili - o ne želim obavješćenja Ukoliko je podnosilac prijave izabrao da dobija obavješćenja putem email-a, sistem mora da ga automatski obavjesti putem elektronske pošte o poslatoj prijavi. Za obavješćavanje putem poziva i sms poruka system treba da omogući evidenciju statusa obavješćavanja i operater mora da ima istaknut status obavješćavanja – da li je korisnik obavješćen ili nije i mogućnost ažuriranja statusa. Evidencija i obrada prijava treba da se obavlja prema dalje definisanom procesu i tokovima podataka: 1. Građanin prijavljuje problem tj. podnosi zahtjev putem nekog od kanala komunikacije (telefon, email, sms, internet stranica, mobilni uređaj) 2. Zahtjev se evidentira u centralnom sistemu i administrator se obavješćava o novoj prijavi putem email-a. 3. Administrator obrađuje prijavu, tj. prosljeđuje je nadležnoj službi: a. Ukoliko je prijava validna dodjeljuje joj status „otvorena prijava“ i ona se automatski prosljeđuje nadležnoj službi b. Ukoliko je zahtjev nepotpun ili nevalidan, prijava dobija status „odbijena“ a podnosilac zahtjeva se obavješćava o ne prihvatanju istog sa napomenom da unese potpun i validan zahtjev c. Ukoliko već postoji prijavljen isti problem, administrator ovu prijavu pridružuje postojećoj a podnosilac prijave biva obavješćen i referenciran na postojeću prijavu. Napomena: prilikom zatvaranja originalne prijave, sve referencirane prijave dobijaju isti status i svi dobijaju notifikacije o zatvaranju iste. 4. Prema vrsti zahtjeva prijava se prikazuje operateru nadležnog preduzeća. Operater tada alocira zahtjev nadležnom timu, mjenjajući status zahtjeva na u „u radu“ ili „na čekanju“. Zahtjev se instancira kao interni zadatak u listi zadataka, a podnosilac zahtjeva biva obavješćen o promjeni statusa. 5. Sistem treba da omogući vođenje internih zabilješki vezanih za prijavu u vidu napomena koje se nikada ne prikazuju javno uz prijavu.	
--	---	--

6. Obrada slučaja se bavi praćenjem vremena realizacije zahtjeva gdje nadležna služba, tj. svaki operater biva obavješten svakodnevno o aktuelnim zadacima i statusima prema zahtjevu o vremenskom roku od 48 časova u kom zahtjev mora da se realizuje. tj. status istog treba da se azurira i podnosilac zahtjeva da bude obavješten.
7. Izvještavanje se vrši prema statusima iz evidencije statusa zahtjeva pojedinačno i detaljno ka operaterima i sumarno ka upravi preduzeća i opštinskim službama putem email-a.
8. Zahtjevi koji su zatvoreni i izlaze iz rokova izvještavanja (mjesečno) se arhiviraju u određenom periodu, mogu da se pregledaju kroz arhivski modul i služe za statističke preglede i buduće izvještaje.

Administratorski dio - Administrator

Početna strana administratorskog dijela mora da zahtjeva prijavu korisnika putem korisničkog imena i šifre. Takođe treba omogućiti zahtjev promjene šifre putem email adrese, koji se automatski generiše i šalje na validnu postojeću adresu koja je prijavljena u sistemu. Svaki korisnik sistema mora da ima korisničko ime i šifru za prijavu na sistem. Prijava na sistem mora da se obavlja putem sigurnog protokola za koji se na server integrišu validni javni SSL certifikati u ovu svrhu.

Kada se korisnik prijavi na sistem, dobija pristup pregledu podataka shodno njegovom statusu i grupi, tj. pun pristup administraciji ukoliko je prijavljen administrator sistema ili ograničen pristup pregledu i obradi podataka javnog preduzeća ukoliko je prijavljan operater.

Administratorski i operatorski ekran treba da obezbjedi mogućnost pregleda i obrade podataka na jednom ekranu radi efikasnosti i brzine rada.

Za potrebe interne revizije, sistem mora da čuva sve podatke o prijavi korisnika, i lokacijama sa kojih se korisnik prijavljuje (uključujući vrijeme i IP adrese korisničkog uređaja).

Predviđeno je da administrator sistema bude službenik u opštini zadužen za rad javnih službi. On unosi i ažurira podatke o javnim preduzećima, podatke o operaterima i načine pristupa, vrste zadataka po djelatnostima, podešava vremenske termine obavješćavanja, izvještavanja, arhiviranja i slične administrativne poslove.

Administrator sistema otvara naloge operaterima i pridružuje ih zadatim opštinskim službama ili javnim preduzećima. Administrator ima mogućnost pregleda svih prijava po javnim preduzećima. Treba omogućiti da administrator određenom operateru može da dodjeli sve kategorije za određeno preduzeće ili samo dio kategorija koje će operater da "obrađuje" i samim tim vidi u sistemu.

	Administrator takođe unosi email adrese na koje će se automatski slati dnevni (operatorski), sedmični i mjesečni izvještaji (za šefove službi i nadležne iz uprave). Administratorski dio - Operater Operateri vide samo dio podataka koji se odnosi na njegovu službu ili preduzeće. Ukoliko operater evidentira prijavu koja ne spada u zadatke njegove službe, istu može da prenese u drugu kategoriju i time dodjeli drugoj službi ili „vrati“ administratoru koji će je vidjeti kao vraćenu prijavu i alocirati na ispravnu službu. Podnosilac prijave biva obavješten na izabrani način o svakoj promjeni statusa prijave. Svaka promjena statusa se evidentira u istoriji prijave i kao takva je vidljiva administratoru i operaterima. Tek kada je prijava prihvaćena od strane administratora, administrator ili operater može da je markira vidljivom i tada se ista prikazuje javno sa istorijom statusa promjena iste. Operater ima mogućnost dodavanja interne napomene vezane za prijavu koja služi za internu evidenciju iste. Ova napomena se prikazuje samo interno u sistemu. Operater takođe može interno da unosi prijave i takvim zahtjevima daje statuse „vidljiv“ ili „nevidljiv“ shodno čemu će se iste prikazivati ili se neće prikazivati javno. Operater može i da pridružuje zahtjeve već postojećim ukoliko se radi o prijavi istog problema. Izvještavanje Za potrebe izvještavanja treba omogućiti da se izvještaju generišu i šalju automatski. Vrste izvještaja i podaci treba da budu kako slijedi: 1. Mjesečni izvještaj: - Sadrži pregled prijava prema preduzećima i kategorijama sa statusima u kojima se prijave nalaze za tekući, tj. prethodni mjesec. - Generiše se kao sumarni izvještaj za sva preduzeća i sumarni izvještaj pojedinačno po preduzećima. 2. Sedmični izvještaj: - Sadrži sumarni pregled prijava prema kategorijama i statusima u kojima se prijave nalaze za tekuću, tj. prethodnu sedmicu, kao i detaljni pregled prijava po kategorijama i statusima - Generiše se za svako preduzeće pojedinačno 3. Dnevni izvještaj:	
--	---	--

- Sadrži detaljnu listu novih prijava, zatvorenih prijava i prijava koje su u statusu obrade.
- Sadrži listu prijava koje su unutar rokova obrade 48 sati i listu prijava kojima je istekao rok 48 sati.
- Dnevni izvještaj je vrsta dnevne liste zadataka. Šalje se operaterima i šefovima službi.

Administrator dobija sve izvještaje i ima mogućnost pristupa istima. Operater ima pristup svojim dnevnim i sedmičnim izvještajima u sistemu. Potrebno je u aplikaciji omogućiti poseban ekran za pregled izvještaja koji na zahtjev administrator ili za svakog operatera prikazuje podatke o broju poslatih prijava prema kategorijama i preduzećima sa time da se prikazuju samo prijave iz dodjeljnih kategorija, dok administrator dobija izvještaje za sve evidentirane prijave grupisane prema preduzećima tj. službama.

Omogućiti da se generisani izvještaji mogu preuzeti u .pdf format. Svi .pdf generisani izvještaju treba da su dostupni administratoru sistema.

Administratorski dio - dodatne smjernice

Svi privatni podaci o podnosiocima prijava koji se čuvaju u bazi podataka moraju biti zaštićeni sigurnosnim sistemima i procedurama od krađe uslijed hakovanja ili kompromitovanja sistema.

Potrebno je da se administratoru i operateru omogući status prikaza notifikacija u realnom vremenu kroz interface aplikacije sa obavještavanjem o novim poslatim prijavama i promjenama statusa prijava koji će se prikazivati bez potrebe za osježavanjem prikaza stranice aplikacije.

Klijentska aplikacija

Web stranica sistema mora da bude prilagođena prikazu na mobilnim uređajima. Ista time treba da omogući sve funkcionalnosti kao na desktop računarima.

Potrebno je razviti klijentsku aplikaciju za Android operativni sistem novije generacije koji će pored pregleda prijava i mogućnosti unosa istih istovjetno kao na web stranici omogućiti i „offline“ kreiranje i snimanje prijava koje će se „sinhronizovati“ sa centralnim sistemom čim se uređaj poveže „online“.

Klijent treba da posjeduje pregled „Moje prijave“ u mobilnoj aplikaciji gdje će se čuvati sve njegove prijave.

Klijentska aplikacija pored obrade prijava treba da omogući prikaz sadržaja članaka sa web sajta Opštine Bijelo Polje prema kategorijama: najnovije novosti, aktuelnosti i obavještenje za građane. Takođe treba da sadrži

Promjene statusa prijava, kao i prikaz članaka sa websajta treba da šalje notifikacije klijentima koji koriste mobilnu aplikaciju u „online“ režimu čim se izvrši sinhronizacija sa serverom. Potrebno je slati notifikacije i kada se objavi novi članak na websajtu.

	Serverski dio sistema Serverski dio sistema treba biti omogućen na hostovanom serveru kategorije VPS (Virtual Private Server) sa javnom IP adresom i omogućenim HTTPS protokolom za pristup i komunikaciju kako administraciji sistema tako i klijentskom dijelu aplikacije koja će na istom serveru biti dostupna putem HTTPS web pristupa. Server na kom radi sistem mora da zadovolji zahtjeve za brzinom i memorijskim resursima, kao i dostupnosti sistema od minimum 95%. Centralni sistem mora da radi na standarnim edicijama web servera, dok za razvoj samog rješenja treba koristi neko od poznatih razvojnih okruženja za RAD (Rapid Application Development), otvorenog koda (open source) bazirano na PHP programskom script jeziku i MySQL bazi podataka. Model aplikacije na bazi navedenog treba da smanji troškove implementacije kako i kasnijeg održavanja čitavog rješenja, a i omogućiti otvoren API interface za eventualne potrebe buduće integracije i širenje sistema dodavanjem novih funkcionalnosti prema budućim zahtjevima. Na hostovanom serveru potrebno je omogućiti zasebno produkciono i testno okruženje aplikacije, sa odvojenim bazama podataka i sadržajem oba. Testnom okruženju je potrebno omogućiti „osvježavanje“ podataka za produkcionog okruženja, tako da se uvijek može isto ažurirati od strane administratora sistema. Zbog uniformnosti komunikacije klijentskog software-a sa centralnim sistemom, a i otvorenosti pristupu sistema, konkretno za mobilnu aplikaciju, kako i eventualnu kasniju integraciju drugih sistema ili komunikaciju više sistema međusobno, sistem mora omogućiti API za komunikaciju putem REST web servisa, razmjenom JSON objekata. Povezivanje se mora obavljati putem SSL zaštićenog protokola koji će obezbjediti sigurnu i enkriptovanu komunikaciju sa istim, uz obaveznu autorizaciju za otvaranjem komunikacione sesije. Procedura pravljenja rezervnih kopija i oporavka sistema baza podataka mora da se vrši automatski na dnevnom nivou i da je ista uvijek dostupna administratoru sistema Opštine Bijelo Polje na unapred dogovoren način. Sistem mora da obezbjedi administratorsku email adresu koja je integrisana sa sistemom kao i sa pristupom svim generisanim izvještajima koji se čuvaju u .pdf formatu.	
--	--	--

VI Način plaćanja

U roku od 60 dana nakon izrade softvera za interaktivnu komunikaciju sa građanima.

VII Rok isporuke robe, izvođenja radova, odnosno pružanja usluge:

3 dana od dana potpisivanja ugovora

VIII Kriterijum za izbor najpovoljnije ponude:

☐ najniža ponuđena cijena

broj bodova

IX Rok i način dostavljanja ponuda

Ponude se predaju radnim danima od 07:00 do 15:00 sati, zaključno sa danom 13.05.2019 godine do 09:30 sati.

Ponude se mogu predati:

☐ neposrednom predajom na arhivi naručioca na adresi Opština Bijelo Polje, Centar za informacioni sistem.

☐ preporučenom pošiljkom sa povratnicom na adresi Opština Bijelo Polje, Centar za informacioni sistem.

X Rok za donošenje obavještenja o ishodu postupka

Tri dana od dana otvaranja ponuda.

XI Druge informacije

Javno otvaranje ponuda, kome mogu prisustvovati ovlašćeni predstavnici ponuđača sa priloženim punomoćjem potpisanim od strane ovlašćenog lica, održaće se dana 13.05.2019 godine u 10:00 sati, u prostorijama Službe za javne nabavke na adresi ul.Nedeljka Merdovića Sportska hala Nikoljac II sprat.

Službenik za javne nabavke
Miljojka Janjušević

M.P.

Ovlašćeno lice naručioca
Vasko Radović