

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ПАНЧЕВО
Панчево, Трг краља Петра I бр. 2-4
Бр. XI-13-404-137/2020
Датум: 23.07.2020. године

ПРЕДМЕТ: Додатно појашњење у вези конкурсне документације у отвореном поступку јавне набавке – Израда техничке документације за изградњу вртића на Стрелишту, бр. XI-13-404-137/2020.

Наручилац је дана 20.07.2020. године, путем електронске поште примио захтев за додатним појашњењем везано за конкурсну документацију у отвореном поступку јавне набавке – Израда техничке документације за изградњу вртића на Стрелишту, бр. XI-13-404-137/2020, које гласи:

“1. Уконкурсној документацији за израду техничке документације за изградњу предшколске установе на стећишту бр. XI-13-404-137/2020, у делу додатних услова заhtеван је стандард SRPS ISO 10002.

Што се тиче ISO стандарда 10002 овај стандард је допуна стандарда ISO 9001.

ISO стандард се примењује као допуна ISO 9001 Систем менеджмента квалитетом (QMS) кроз серију смерница за поступање са приговорима клијената (CSCS или (CS) 2). Ова породица се састоји од три стандарда, номерисана ISO 10001, 2 и 3. за разлику од узajамно ексклузивних и сада застарелих ISO 9001/2/3: 1994, ISO 10001/2/3. Идеја, која је првобитно дошла из Комитета за политику потрошача (COPOLCO) Међународне организације за стандардизацију (ISO), је да понуди савете компанијама на развоју задовољства купца и кодекса понашања (ISO 10001), као и руковања производима –везано за приговоре интерно (ISO 10002) и екстерно (ISO 10003).

ISO 10002 : Смернице за поступање са приговорима у организацијама је тренутни систем менеджмента квалитетом који је пуштен од стране Међународне организације за стандардизацију и фокусира се појединачно на обраду приговора од стране купца. Стандард нуди решење да организација у случајевима када купац није задовољан неким производом или услугом – да смернице за решавање приговора на начин који даје оптималне резултате и за организацију и за купца.

ISO 10002 : 2014 је довољно комплетан за самосталну реализацију, или уз подршку других алата за управљање квалитетом и задовољством купца, укључујући управљање односима са клијентима и Six Sigma. Стандард даје потпуну смерницу - укључујући принципе, питања за разматрање и структурне аспекте - за управљање укупним процесом приговора, са бројним листама и практичним примерима.

Циљеви и садржај

Циљеви:

- Postaviti metodu za merenje zadovoljstva klijenata,
- Izraditi plan za merenje zadovoljstva klijenata,
- Sprovesti merenje zadovoljstva klijenata korišćenjem internih i eksternih pristupa i
- Koristite rezultate od merenja da se odrede prioritete i fokusira na promenu i / ili poboljšanje.

Садржај

- Definisanje zadovoljstva klijenta
- Prednosti upravljanja odnosa sa klijentom
- Postavljanje jasnih ciljeva za merenje
- Definisanje metoda merenja zadovoljstva klijenta
- Indikatori zadovoljstva klijenta
- Istraživanje klijenata
- Tumačenje i korišćenje rezultata

- Planiranje pristupa za merenje zadovoljstva klijenta.

Mi još uvek nemamo nikoga u okruženju ko ima taj standard, pa bi možda trebalo da se postavi pitanje i na osnovu njihovog odgovora da vidimo da li će izbaciti taj uslov ili da tražimo dalje.

Iz napred navedenog proizilazi da je pored standrda SRPS ISO 9001, nepotreban standard SRPS ISO 10002. Molimo Naručioца da u ovom delu izmeni konkursnu dokumentaciju.

2. U delu dodatnih uslova potrebnog softvera, saglasnismo da su potrebni softveri koji se koriste u izradi projektne dokumentacij, ali ne u količini koja je zahtevana. Sigurno je da nije potrebno 10 AutoCad softvera za izradu ovog projekta. Pored toga zahteva se i softver za Poslovno informacioni sistem koji obavezno obuhvata upravljanje dokumetima, za koji mislim da je u ovom slučaju nepotreban i samo utice na smanjenje konkurencije.

Nijedna firma nije u obavezi da ima poslovni informacioni sistem. Izbor i rad u određenom poslovnom sistemu je stvar organizacije rada neke firme, što za vrstu posla kao što je projektovanje nije nužno neophodno. Većina firmi ima servere na koje skladišti i čuva podatke.

S tim u vezi je ovakav zahtev apsurdan i van logičke veze sa predmetom javne nabavke, te Vas molimo da isti bude izostavljen iz konkursne dokumentacije.“

Наручилац, у складу чланом 63. став 3. Закона о јавним набавкама, даје следећи одговор:

1. Наручилац је сагласан са примедбом потенцијалног понуђача по питању захтеваног додатног услова и у складу са тим врши измену Конкурсне документације, односно неће захтевати SRPS ISO 10002.

2. Наручилац остаје при захтеваним условима из Конкурсне документације (лиценцирани софтвер за изradу графичке документације (AutoCAD, AutoCad light ili Brisc или одговарајући), минимум 10 лиценци;

-Наручилац је сагласан са примедбом потенцијалног понуђача по питању захтеваног додатног услова и у складу са тим врши измену Конкурсне документације, односно неће захтевати пословни информacionи систем који обавезно обухвата управљање документима.

У складу са чланом 63. став 1 ЗЈН, Наручилац ће извршити измену конкурсне документације. Измењене стране Конкурсне документације, објавиће се на Порталу јавних набавки и интернет страници Наручиоца.

Комисија по Решењу бр. XI-13-404-137/2020