

POZIV ZA DOSTAVLJANJE PONUDA SMERNICE ZA PODNOSIOCE PONUDA

Poziv za dostavljanje ponuda za organizacije koje žele da nastave proces akreditacije i dodele oznake poverenja u elektronskoj trgovini (*E-trustmark*) malim i srednjim preduzećima i preduzetnicima koje je započeo projekat *Razvoj elektronskog poslovanja*

Beograd, 1. septembar 2016.

Project Office: Resavska street 21, 5th floor, 11 000 Belgrade
Tel: + 381 11 323 5915, www.eposlovanje.biz

Project implemented by consortium led by:

Sadržaj

Sadržaj	2
Uvod	3
O oznaci poverenja u e-trgovini (<i>E-trustmark</i>)	3
Vremenski okvir	4
Financijska sredstva.....	4
Uslovi prihvatljivosti.....	4
Kriterijumi poziva	5
Eliminacioni kriterijumi	6
Procedura za dodelu prava akreditacionom telu i kriterijumi za dodelu	6
Objava poziva za dostavljanje ponuda.....	7
Izjava o odricanju od odgovornosti	8
Aneksi.....	8

Uvod

Ovaj poziv za dostavljanje ponuda ima za cilj da obezbedi održivost rezultata koje je postigao projekat *Razvoj elektronskog poslovanja* (u daljem tekstu: Projekat), a koji se odnose na dizajn, razvoj i implementaciju oznake poverenja u elektronskoj trgovini (*E-trustmark*). Šta više, ovaj poziv ima za cilj i da identifikuje organizaciju na koju će Projekat preneti prava intelektualne svojine, logo i bazu podataka akreditovanih malih i srednjih preduzeća i preduzetnika. Zadatak odabrane organizacije biće da nastavi rad koji je započeo Projekat, kao i da ga dalje razvija i ugrađuje u poslovnu zajednicu e-trgovine u Srbiji.

U nedostatku inicijativa iz oblasti izdavanja oznake poverenja u elektronskoj trgovini i nepoznavanju tog poslovnog koncepta među zainteresovanim stranama i drugim poslovnim subjektima u Srbiji, Projekat je pokrenuo inicijativu kroz nekoliko aktivnosti kako bi stvorio poslovne i regulatorne uslove na tržištu neophodne za sprovođenje *E-trustmark* principa. Ta inicijativa je podrazumevala dva aspekta:

1. Odabir i verifikacija trgovaca koji se bave e-trgovinom sa ciljem dodele *e-Trustmark* sertifikata gde je Projekat imao ulogu akreditacionog (sertifikacionog) tela. Ovim procesom definisana su pravila i kriterijumi za sertifikaciju, a Projekat će, do novembra 2016, sertifikovati najmanje 50 trgovaca koji se bave e-trgovinom.
2. Poziv zainteresovanim organizacijama da postanu akreditaciono (sertifikaciono) telo za izdavanje oznake poverenja u e-trgovini (*E-trustmark*) po standardima koji se primenjuju u EU i na osnovu kriterijuma koji su definisani EU Kodeksom ponašanja (*EU Code of Conduct*). Ovim procesom uspostavilo bi se prvo akreditaciono telo u Srbiji, od koga se očekuje da će se pridržavati standarda definisanih udruženjima nacionalnih akreditacionih tela, tzv. „krovnim EU udruženjima“ (npr. *EMOTA, Euro-Label*).

Cilj druge aktivnosti, kao što je već navedeno, podrazumeva identifikovanje, odabir i verifikaciju organizacije od strane Projekta koja će nastaviti proces izdavanja oznake poverenja u e-trgovini malim i srednjim preduzećima i preduzetnicima (MSPP) u Srbiji koji se bave e-trgovinom i koja će preuzeti aktivnosti i rezultate Projekta. Pomenuti rezultati obuhvataju: prava intelektualne svojine koja se odnose na logo oznake poverenja i proces akreditacije, kao i bazu podataka od najmanje 50 MSPP kojima je već dodeljena oznaka poverenja u e-trgovini.

O oznaci poverenja u e-trgovini (*E-trustmark*)

Oznaka poverenja (*E-Trustmark*) je nov koncept u industriji e-trgovine u Srbiji. Bez obzira da li se radi o prekograničnoj trgovini ili lokalnom tržištu, jedan od ključnih faktora za razvoj e-trgovine je uspostavljanje poverenja između potrošača i prodavaca roba i usluga. Uloga oznake poverenja je da uspostavi taj odnos: oznaka poverenja u elektronskoj trgovini je znak

postavljen na vebsajtu e-prodavnice koji je garant poverenja i pouzdanosti veb prodavnice, a koji izdaje nezavisno telo.

Krovna EU udruženja definisala su kriterijume po kojima sva nacionalna akreditaciona tela moraju da rade. Na primer, nedavno uspostavljena *E-trustmark* šema na evropskom nivou od strane jednog od krovnih EU udruženja EMOTA – *EMOTA's European Trustmark Scheme* (www.europeantrustmark.eu; March, 2014) – propisuje niz kriterijuma za akreditaciju koje nacionalne organizacije koje dodeljuju *E-trustmark* moraju da usvoje ukoliko žele da budu sertifikovane od strane EMOTA udruženja (u tom slučaju, sertifikovani trgovci dobijaju dve oznake – oznaku poverenja nacionalne organizacije i EMOTA oznaku poverenja).

EMOTA daje dozvolu nacionalnim organizacijama koje dodeljuju oznaku poverenja da izdaju EMOTA oznaku poverenja trgovcima, ukoliko su kriterijumi nacionalne organizacije za dodelu oznake poverenja usklađeni sa standardima koje propisuje *EMOTA's European Trustmark Scheme*. Nacionalno akreditaciono telo sprovodi sertifikaciju i akreditaciju pojedinačnih trgovaca koji imaju članstvo u tom telu. Dozvola koju izdaje EMOTA ne može se preneti i dodeliti drugim telima.

Vremenski okvir

Vremenski okvir tokom kojeg će ovaj poziv i odabir akreditacionog tela za dodelu oznake poverenja u e-trgovini biti izvršen, definisan je u narednoj tabeli:

	Faza	Rok
1	Objava poziva	1. septembar 2016.
2	Rok za podnošenje ponuda	30. septembar 2016.
3	Evaluacija	10. oktobar 2016.
4	Obaveštavanje učesnika u pozivu o ishodu evaluacije	15. oktobar 2016.

Na osnovu usaglašenosti sa gore navedenim zahtevima, predstavnici projektnog tima će proceniti ponude, rangirati ih prema stepenu usaglašenosti i obavestiti sve učesnike o konačnoj odluci.

Finansijska sredstva

Ovaj poziv nema finansijski karakter, tj. Projekat nema izdvojen budžet, niti će biti u mogućnosti da izdvoji bilo kakva finansijska sredstva za realizaciju ciljeva ovog poziva.

Uslovi prihvatljivosti

Podnosioci ponuda treba da ispune sledeće uslove:

- Ponude moraju biti poslate najkasnije do roka navedenog u ovom „Pozivu za dostavljanje ponuda“
- Ponude mogu biti napisane u slobodnoj formi na memorandumu organizacije i moraju biti dostavljene u pisanom i elektronskom obliku.
- Tražene informacije treba da budu napisane tako da jasno i nedvosmisleno opišu zahteve navedene u ovom pozivu.
- U cilju identifikacije, organizacije treba da navedu: tačan naziv organizacije, adresu, PIB i matični broj iz odgovarajućeg registra.

Ponude u elektronskom obliku treba poslati na adresu e-pošte: office@eposlovanje.biz.

Predstavnici projektnog tima će dati odgovore na sva pitanja koja se odnose na sadržaj neophodne dokumentacije. Sva pitanja koja se odnose na ovaj poziv treba slati na adresu e-pošte: office@eposlovanje.biz.

Kriterijumi poziva

Podnosioci ponuda treba da ispune sledeće kriterijume koji će biti detaljno procenjavani:

Sva pravna lica koja su registrovana da obavljaju privredne, institucionalne ili neprofitne aktivnosti imaju pravo učešća u ovom pozivu. Istovremeno, organizacije moraju da ispune sledeće regulatorne uslove:

- Većinsko vlasništvo domaćeg pravnog lica
- Pravno lice ili preduzetnik registrovan na teritoriji Republike Srbije
- Uspešno poslovanje u prethodne dve godine
- Plaćeni troškovi poreza i doprinosa.

Ponude treba da pokažu da će organizacije biti u mogućnosti da ispune naredne tehničke zahteve u definisanom vremenskom roku (tj. potrebno je navesti rok do kada će organizacija moći da ispuni date kriterijume):

- Da poseduju *online*, dokumentovanu, interaktivnu i dostupnu procedure na veb sajtu kompanije, koja je zasnovana na Kodeksu ponašanja krovnih EU udruženja i na osnovu koje će se obezbediti i omogućiti usaglašenost e-prodavnicama sa kriterijumima za dobijanje oznake poverenja;
- Da mogu da pruže interaktivnu podršku trgovcima nepohodnu za unapređenje njihovih e-prodavnicama pre dodele oznake poverenja;
- Da poseduju dostupnu evidenciju o akreditaciji i aktivnostima koje se odnose na dodelu oznake poverenja;
- Da poseduju adekvatnu tehničku infrastrukturu koja će omogućiti neporecivost i autentičnost oznake poverenja, kao i mogućnost momentalnog ukidanja oznake ako je kod trgovca ustanovljeno kršenje propisanih pravila.

Ponude treba da pokažu da će organizacije ispunjavaju naredne kriterijume koji se odnose na industriju e-trgovine:

- Da imaju iskustvo u saradnji sa e-trgovima i institucijama koje se bave e-trgovinom;
- Da imaju određenu ulogu u industriji e-trgovine u Srbiji;
- .

Eliminacioni kriterijumi

Podnosioci ponuda biće isključeni iz učešća u ovom pozivu ukoliko se nalaze u nekoj od navedenih situacija:

- Organizacija je bankrotirala ili se nalazi u likvidacionom postupku; organizacija je predmet sudskog spora ili spora sa poveriocima; obustavljene su njene poslovne aktivnosti.
- Organizacija ili lica koja imaju ovlašćenje da zastupaju organizaciju, donose odluke ili kontrolišu organizaciju su bili predmet presude koja ima snagu *res judicata* za prevaru, korupciju, učešće u kriminalnoj organizaciji, pranje novca ili neke druge nezakonite aktivnosti.
- Organizacija ne ispunjava svoje obaveze plaćanja poreza i doprinosa u skladu sa zakonskim odredbama.
- Akreditaciono telo ne može biti e-trgovac.

Procedura za dodelu prava akreditacionom telu i kriterijumi za dodelu

Procedura dodele prava za buduće akreditaciono telo sastoji se iz nekoliko koraka. Tokom ove procedure prati se vremenska odrednica svake od aktivnosti (pogledati tabelu sa vremenskim okvirom).

1. Objava poziva za zainteresovane organizacije. Poziv će biti javno objavljen u skladu sa pravilima u ovom dokumentu. Potrebno je da se zainteresovane organizacije jave na javni poziv podnesu svoju ponudu prema navedenim uputstvima.
2. Podnosioci ponuda dostavljaju neophodnu dokumentaciju.
3. Komisija sačinjena u okviru projektnog tima procenjuje dostavljenu dokumentaciju i na osnovu kriterijuma za dodelu određuje koja je ponuda najbolja.
4. Komisija obaveštava sve podnosiocima o ishodu evaluacije njihove ponude.
5. Javno se objavljuje najbolji ponuđač.

Nakon dodele prava i uspostavljanja akreditacionog tela, isto je u obavezi da preuzme sve obaveze od novembra 2016.

Tokom evaluacionog procesa Komisija određuje stepen zadovoljenja svakog od sledećih kriterijuma za dodelu:

- *Statusna dokumentacija*
Podnosioci ponuda su u obavezi da dostave dokumentaciju iz koje se mogu utvrditi njihov identitet i bilansni status, kao i potvrdu (npr. izjava pod krivičnom i materijalnom odgovornošću) kojom potvrđuju zadovoljenje eliminacionih kriterijuma.

Težinski koeficijent: 10

- *Tehnički kapacitet*

Potrebno je da podnosioci ponuda opišu svoje tehničke kapacitete koji su potrebni i dovoljni za obavljanje aktivnosti propisanih ovim pozivom. Takođe je potrebno opisati na koji način i u kojoj meri trenutno koriste ove kapacitete. Minimum kapaciteta podrazumeva postojanje tehnološke platforme koja između ostalog pruža informacije zainteresovanim trgovcima, komunikacioni kanal za rad sa trgovcima i drugo relevantno za obavljanje predmetne usluge.

Težinski koeficijent: 30

- *Kompetencije iz oblasti e-trgovine*

Potrebno je da podnosioci ponuda opišu svoje kompetencije iz predmetne oblasti i/ili iz oblasti e-trgovine koja predstavlja širi pojam. Poznavanje oblasti oznaka poverenja iz bilo koje oblasti predstavlja prednost. Kompetencije treba da se ogledaju ljudskim resursima potrebnim da se predmetna usluga pruži.

Težinski koeficijent: 20

- *Iskustvo u e-trgovini*

Rad u oblasti e-poslovanja, kao i rad sa e-potrošačima donosi brojna iskustva. Svako iskustvo iz oblasti e-trgovine predstavlja prednost u evaluacionom procesu. Na primer: širenje znanja o e-trgovini, razvoj i promocija e-trgovine, razvoj i evaluacija standarda poslovanja u e-trgovini, odnosi sa e-potrošačima i njihova zaštita, usluge elektronskog i mobilnog plaćanja, razumevanje rada veb-sajtova sa funkcionalnošću za e-trgovinu, itd. su primeri iskustva koje se vrednuje.

Težinski koeficijent: 30

- Poseban kriterijum sastoji se u slobodnom opisu u kojem će podnosilac ponude navesti razloge zbog kojih smatra da baš on treba da postane akreditaciono telo kojem će Projekat prepustiti sva prava i obaveze. U ne više od 300 reči opisati zašto ste to baš Vi?

Težinski koeficijent: 10

Objava poziva za dostavljanje ponuda

Ovaj poziv je javan i objavljen je na veb-sajtu projekta *Razvoj elektronskog poslovanja*: www.eposlovanje.biz, kao i na veb-sajtu Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstva privrede i Razvojne agencije Srbije

Podaci o organizaciji kojoj će biti dodeljena prava biće objavljeni na projektnom veb-sajtu kao i na veb-sajtu Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstva privrede i Razvojne agencije Srbije

Izjava o odricanju od odgovornosti

Pozivom da zainteresovane organizacije učestvuju u dostavljanju ponuda stvaraju se održivi uslovi na tržištu da poslovni model akreditacionih tela koja izdaju oznaku poverenja ima kontinuitet. Projekat nema nikakvih drugih odgovornosti, niti učestvuje u aktivnostima dalje sertifikacije koje će buduće organizacije – akreditaciona tela, sprovoditi na tržištu Srbije. Konkurisanje domaćih, srpskih, akreditacionih tela za članstvo u krovnim EU udruženjima je obaveza i odgovornost njih samih.

Aneksi

Aneks 1 – EMOTA – Kodeks ponašanja

(<http://europeantrustmark.eu/en/emota/participation-criteria/>)

Aneks 2 – Euro-Label – Kodeks ponašanja

(<https://www.euro-label.com/en/code-of-conduct/index.html>)

Aneks 3 – Ecommerce Europe – Kodeks ponašanja

(<http://www.ecommerce-europe.eu/ecommerce-europe-trustmark-code-of-conduct>)