



Opis poslova i uslova za razvoj i implementaciju CRM softverskog rešenja

Razvoj i implementacija softvera za upravljanje odnosima sa klijentima UTVSI- CRM

**Broj projekta/
mesto troškova:
21.2061.6-300.00/
81310279**

9. oktobar 2025.

I Kontekst

Udruženje za tehnologiju vode i sanitarno inženjerstvo - UTVSI je osnovano 14. aprila 1960, kao dobrovoljno, nevladino i neprofitno udruženje koje objedinjuje stručne, naučne i tehničke delatnosti radi ostvarivanja ciljeva u oblasti sektora voda i zaštite životne sredine.

U skladu sa svojim strateškim opredeljenjem i namerom da modernizuje rad i poslovanje, UTVSI se opredelilo da uvede sistem upravljanja odnosima sa klijentima (Customer Relationship Management- CRM).

UTVSI traži domaću IT kompaniju koja će pružiti kompletnu podršku razvoju, uvođenju i primeni sistema za upravljanje odnosima s klijentima (CRM).

Potrebna sredstva za nabavku (CRM) deo su aktivnosti koje UTVSI razvija u okviru projekta Regionalne mreže za razvoj kapaciteta (RCDN) za usluge snabdevanja vodom za piće odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda u Jugoistočnoj Evropi, koji su naručili nemačko Savezno ministarstvo za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ) i Švajcarski državni sekretarijat za ekonomska pitanja (SECO), a administrativno je uklopljeno u GIZ¹-ov projekat „Otvoreni regionalni fond – Modernizacija komunalnih usluga (ORF MMS)“.

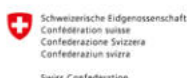
Cilj Regionalne mreže za razvoj kapaciteta- RCDN je da unapredi efikasnost i delotvornost udruženja preduzeća vodovoda i kanalizacije, kao i jedinica lokalne samouprave na Zapadnom Balkanu kako bi doprineo boljem pružanju usluga članovima, kao i za njih, omogućavajući im da stanovništvu pruže jednako dostupne, bezbedno upravljane usluge snabdevanja vodom i odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda, u skladu sa evropskim standardima. Kao partnersko udruženje u okviru RCDN-a, UTVSI je potpisao Ugovor o dodeli bespovratnih sredstava (br. 81310279) kojim je obuhvaćen ovaj zadatak.

II Cilj zadatka

Cilj zadatka je da se izabere IT kompanija koja će pružiti tehničku podršku UTVSI tokom procesa planiranja, razvoja, uvođenja i realizacije sistema za upravljanje odnosima sa klijentima - CRM otvorenog koda. Ovaj sistem koristiće petočlani tim, uz mogućnost proširenja.

UTVSI u nameri da unapredi usluge članstvu uvođenjem sistema upravljanja odnosa sa klijentima, optimizovaće prikupljanje, praćenje i čuvanje bitnih informacija o svim kontaktima i njihovim aktivnostima, troškovima, angažovanju zaposlenih, planiranju, sprovođenju i izveštavanju o aktivnostima i time povećati stepen zadovoljstva članova i klijenata. Uvođenje sistema upravljanja odnosima sa klijentima ima višestruki karakter. Osnovni cilj je unapređenje odnosa sa članstvom i bitnim akterima, čime će se povećati angažovanje i unaprediti upravljanje aktivnostima u udruženju. Sistem će u narednim fazama razvoja kroz nadogradnju omogućiti bolje upravljanje resursima kroz integraciju finansijske kontrole, poboljšanje administrativne efikasnosti i organizaciju

¹ Nemačka razvojna organizacija- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



upravljanja dokumentacijom. Dodatno će obezbediti alate za obuhvatniju analizu podataka i izveštavanje, kao podršku donošenju odluka i planiranju.

Razlog za uvođenje CRM

Uvođenje i primena CRM u poslovanju UTVSI omogućiće da se organizacioni procesi UTVSI koji se odnose na članstvo, obuke, događaje, programe, marketing, itd. integrišu u jedinstveno platformsko okruženje, kako bi se unapredili odnosi i broj klijenata, komunikacija, njihovo zadovoljstvo uslugama UTVSI, kvalitet i dostupnost podataka, analitika i izveštavanje.

Centralizacijom podataka, UTVSI će moći da personalizuje komunikacije, ažurira podatke, i ciljano komunicira.

Sistem će u pogledu stručnog usavršavanja doprineti boljem praćenju znanja i veština članova, planiranju programa obuke, kao i koordinaciji učešća u aktivnostima. Kroz organizaciju i praćenje aktivnosti, predstavljaće pomoć naporima koje UTVSI preduzima u sektoru voda. Dodatno će doprineti većem zadovoljstvu članova, jer će UTVSI moći da ponudi programe i usluge prilagođene njihovim konkretnim potrebama i očekivanjima.

III Specifikacija zahteva

1. Funkcionalni zahtevi

1.1. Upravljanje kontaktima

Rešenjem treba obuhvatiti:

- Unos i čuvanje podataka o kontaktima. Podaci obuhvataju polja kao što su ime, adresa, mesto, brojevi telefona i e-mail adrese, kompanija, (npr. omogućiti višestruka polja za adrese, e-mail i brojeve telefona). Kontakti mogu biti fizička lica ili pravna lica.
- Prikaz kontakata u formi tabele i pojedinačno, kao i izvoz podataka o kontaktima u Excel (CSV).
- Filtriranje kontakata po različitim kriterijumima (kompanija, mesto, itd).
- Procedure za ažuriranje baze podataka iz postojećih sistema.
- Izveštavanje po različitim kriterijumima, kao što su obaveštenost o nekom događaju/aktivnosti, učestvovanju na nekom događaju/aktivnosti, itd.
- Formiranje email lista i grupno slanje e-mailova i podsetnika.
- Skladištenje i upravljanje dokumentima vezanim za kontakte.
- Sprovođenje bezbednosnih mera za zaštitu podataka članova i osiguranje usklađenosti sa propisima o privatnosti podataka.

Rezultati ove grupe zadataka su:

- Uređena baza podataka o kontaktima na jednom mestu u formatu MS Excel
- Omogućena funkcija automatskog obaveštavanja kontakata
- Omogućeno sprovođenje e-mail kampanja na osnovu interesovanja, prethodnog učešća i angažovanja.
- CRM bezbedno štiti podatke o kontaktima u skladu sa propisima o privatnosti podataka.

1.2. Upravljanje članstvom

Rešenjem treba obuhvatiti:

- Unos i čuvanje podataka o članstvu. Podaci obuhvataju polja kao što su ime, adresa, mesto, brojevi telefona i e-mail adrese, kompanija, (omogućiti višestruka polja za adrese, e-mail i brojeve telefona itd). Članovi mogu biti fizička lica ili pravna lica.
- Tagovanje kontakata po različitim kriterijumima (npr. pravno lice mogu biti javno komunalno preduzeće, privatna kompanija, institucija i dr. ili fizičko lice koje može biti učesnik obuke, konferencije, sertifikovani trener na obukama i sl)
- Prikaz kontakata u formi tabele i pojedinačno, kao i izvoz podataka o kontaktima u Excel (CSV).
- Konfigurisanje grupa prema vrsti članstva (javna komunalna preduzeća, privatne kompanije, pojedinci, i institucije, i sl).
- Pretraživanje po vrsti članova i oblastima interesovanja.
- Evidencija uplata članova, uključujući istoriju plaćanja i tekuće ugovore ili sporazume (finansijske transakcije se obavljaju kroz računovodstveni softver).
- Kreiranje e-mail lista i slanje e-mailova, informacija, biltena i sl.
- Postavljanje rasporeda za podsećanja o obnavljanju članstva.
- Skladištenje i upravljanje dokumentima vezanim za članove.
- Sprovođenje bezbednosnih mera za zaštitu podataka članova i osiguranje usklađenosti sa propisima o privatnosti podataka.

Rezultati ove grupe zadataka su:

- Omogućeno je sprovođenje e-mail kampanja na osnovu vrste članstva, njihovih interesovanja kao i prethodnog učešća i angažovanja.
- Omogućena evidencija svih transakcija i uplata članova, uključujući istoriju plaćanja i tekuće ugovore ili sporazume.
- Omogućeno podsećanje članstva da plate članarinu.
- CRM bezbedno štiti podatke o članovima u skladu sa propisima o privatnosti podataka.

1.3. Upravljanje aktivnostima i događajima (obukama, konferencijama, savetovanjima, časopisom i sajmom voda)

CRM rešenje uključuje sledeće aspekte:

- Unos i čuvanje podataka za svaki tip događaja, sa odgovarajućim interfejsom za unos i pregled podataka. Svaki tip događaja treba da ima zasebnu tabelu u bazi podataka,
- Hronologiju u okviru aktivnosti/događaja,
- Upravljanje sponzorstvima,.
- Kreiranje e-mail lista i slanje e-mailova sa potrebnim obrascima,
- Skladištenje i upravljanje dokumentima vezanim za aktivnosti/događaje (baneri, agende, itd.).

- Segmentacija registrovanih kontakata na osnovu njihovog statusa, kao što su član, trener, moderator, resursna osoba, učesnik, mladi stručnjak i sl, pri čemu svaki kontakt može imati više statusa).
- Vezu između aktivnosti/događaja i korisnika/članstva sa njihovom ulogom u aktivnosti/događaju.
- Pretraga učesnika po obuci, konferenciji, oblasti obuke itd.
- Izveštaje i analizu podataka o aktivnostima/događajima i učesnicima (po godinama, po događaju, po učesniku, i dr).
- Automatsko slanje podsetnika pre događaja ili zaključaka događaja učesnicima, donatorima, sponzorima i drugima.
- Elektronske ankete o zadovoljstvu i prikupljanje povratnih informacija klijenata i sprovođenje anketa radi merenja nivoa zadovoljstva i identifikacije mogućnosti za poboljšanje.

Rezultati ove grupe zadataka:

- Omogućena je funkcija ciljane e-mail komunikacija u vezi sa aktivnosti/događajem.
- Omogućena je funkcija upravljanja aktivnosti/događajem u pogledu hronologije.
- Omogućeno je formiranje izveštaja vezanih za aktivnosti/događaje
- Omogućene su ciljane ankete o zadovoljstvu, za prikupljanje povratnih informacija i identifikaciju mogućnosti za poboljšanje.

2. Tehnička specifikacija

Korisnici - Sistem treba da omogući korisnicima da se bezbedno prijavljuju koristeći jedinstvene pristupne podatke, kao i da podržava različite korisničke uloge (predsednik i zaposleni) sa različitim nivoima pristupa.

Bezbednost i dozvole - Različiti tipovi korisnika treba da imaju različite nivoe pristupa.

Pristupačnost - Jednostavnost upotrebe i dostupnost korisnicima. Vizualna pristupačnost, automatska obaveštenja, pretraga podataka. Tamo gde je predviđeno, lako izvoziti i uvoziti podatke učesnika u/iz CSV (Excel) tabela. Mogućnost neograničenog unosa podataka za klijente. Mogućnost izbora pojedinih klijenata i kreiranja liste, spiska, itd.

Podrška i pomoć - Postavljanje sistema, konfiguracija i integracija podataka. Obuka osoblja za korišćenje CRM, izrada korisničkog uputstva – priručnika za efikasnije korišćenje sistema. Prilagođavanje funkcija CRM-a prema aktivnostima i specifičnim zahtevima UTVSI. Podrška pri migraciji i uvozu podataka u CRM sistem.

3. Sadržaj priručnika za CRM

- Spisak skraćenica
- Kontekst
- Cilj zadatka
- Specifikacija zahteva
- Konceptija

- Funkcionalni zahtevi
- Upravljanje kontaktima
- Upravljanje članstvom
- Upravljanje aktivnostima/događajima
- Odgovornosti i zadaci korisnika CRM softvera
- Specifikacija ulaznih podataka
- Dodatne informacije
- Prilozi

Pri određivanju tehničke specifikacije, treba voditi računa o performansama sistema, bezbednosti i dozvolama, kompatibilnosti sa uređajima, drugim softverskim paketima i rešenjima, pristupačnosti i jednostavnoj primeni, planu razvoja, podršci i pomoći, testiranju, uvođenju i puštanju u rad.

Ovim opisom poslova i uslova takođe treba predvideti da primenjeno CRM rešenje:

- ispunjava opšte i specifične funkcionalne kriterijume, kompatibilnost i tehničke specifikacije,
- treba da bude sprovedeno i konfigurisano,
- obuhvata prilagođene funkcije prema aktivnostima i zahtevima UTVSI,
- podrazumeva održavanje obuke za osoblje UTVSI u više faza, prema potrebama korisnika (početnici, napredni korisnici) o korišćenju CRM-a.,
- sadrži preporuke za web hosting i u vezi sa Internet prezentacijom UTVSI, kao i
- pružanje tekuće tehničke podrške osoblju UTVSI.

IV Trajanje, isporučeni rezultati i vremenski okvir

1. Dani angažovanja izvođača

Za ceo zadatak predviđeno je maksimalno četiri meseca.

2. Raspored aktivnosti sa rokovima.

Vremenski okvir	Aktivnost	Odgovornost
20.10.2025.	Potpisivanje ugovora	Izvođač-UTVSI
20.10.2025.	Sastanak za dogovor sa izvođačem, po potrebi	Izvođač-UTVSI
20.10.2025- 20.11.2025.	Analiza, planiranje i dizajn CRM sa preporukama za web hosting	Izvođač
20.11.2025-20.12. 2025	Instalacija i konfiguracija prve verzije CRM-a	Izvođač
20.12.2025-20.01.2026.	Nastavak konfiguracije CRM, kontinuirana tehnička podrška	Izvođač-UTVSI
20.01.2026-20.02.2026.	Obuka zaposlenih	Izvođač-UTVSI

20.02.2026.	Kraj ugovora	
-------------	--------------	--

Ugovor između UTVSI i izvođača biće potpisan u skladu sa zakonima Republike Srbije.

V Odgovornosti i zadaci izvođača

Izvođač na osnovu zahteva za obavljanje zadatka treba da ispuni uslove u pogledu kvalifikovanosti i razvije i implementira CRM rešenje.

1. Profil izvođača

1.1 Potrebne kvalifikacije

Za razvoj i implementaciju softvera za upravljanje odnosima sa klijentima UTVSI- CRM, izvođač treba da dostavi rešenje APR-a i spisak referenci kompanije i anagažovanog stručnjaka.

Opšti zahtevi za angažovanog stručnjaka

Obrazovanje: Univerzitetska diploma u oblasti relevantnoj za zadatak (npr. informacione tehnologije, tehnički fakulteti, matematika, itd).

Stručno iskustvo: 10 godina stručnog iskustva u pružanju usluga razvoja i implementacije softvera, uz poznavanje povezanih operativnih izazova sa dokazanim tehničkim znanjem.

Iskustvo u praksama razvoja i primene softvera (na pr. CRM rešenja).

Informatičke veštine: MS Office (Word, Excel, PowerPoint).

Poznavanje organizacije i funkcionisanja Udruženja i/ili javnih komunalnih preduzeća, stručnih udruženja ili sličnih organizacija će smatrati prednošću.

Znanje jezika- Izvođač tečno govori srpski jezik, a znanje engleskom će se smatrati prednošću.

VI Ponuda

Od ponuđača se očekuje da podnesu ponudu do 16. oktobra. u 17 sati. Ponuda se podnosi na srpskom jeziku, e poštom, na adresu office@utvsi.com i čine je sledeći delovi:

Profil stručnjaka

- CV u formatu EU ,
- Odgovarajuće reference od kojih je najmanje jedna u istom ili sličnom angažamanu.

Finansijska ponuda - Predložena dnevna naknada izvođača - Finansijska ponuda će sadržati ukupan budžet za realizaciju zadatka, uključujući: (i) predloženi broj dana i dnevni iznos, kao i (II) putne troškove. Cene treba da budu izražene u evrima (bruto iznos), a isplata će biti u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu na dan isplate.

VII Kriterijumi za ocenjivanje i bodovanje

Predlozi će se ocenjivati na osnovu sledećih kriterijuma:

- 70% tehnički kapacitet od čega su:
 - 10% reference

- 60% profil stručnjaka: Stručnost i iskustvo merodavno za ispunjavanje zadataka iz ovog Opisa poslova i uslova i
- 30% finansijska ponuda.

VIII Referentna osoba

Referentna osoba za ovaj zadatak je Sonja Milovanović, rukovodilac Stručne službe UTVSI.

E-mail adresa: sonja.milovanovic@utvsi.com

IX Izmena uslova

UTVSI zadržava pravo izmene uslova Opisa posla i uslova za stručnjaka u bilo kom trenutku po sopstvenom nahođenju.

X Prihvatanje i odbijanje ponuda

UTVSI nije u obavezi ni da prihvati ponudu s najnižom cenom, ni bilo koju ponudu. Po sopstvenom nahođenju, UTVSI zadržava pravo da odbije bilo koju ili sve primljene ponude i prihvati svaku ponudu za koju smatra da je povoljna, bez obzira da li se radi o najnižoj ceni ili ne. UTVSI nije u obavezi da dodeli ugovor i zadržava pravo da prekine proces zahteva za podnošenje ponuda u bilo kom trenutku, kao i da se povuče iz pregovora sa svim ili bilo kojim od stručnjaka koji su konkurisali. UTVSI zadržava pravo da u potpunosti ili delimično prihvati predloženu ponudu, da se odrekne bilo kakvih manjih neformalnosti, nepravilnosti ili tehničkih detalja, te da prihvati ponudu koja se smatra najpovoljnijom za udruženje.

XI Svojina

Svi materijali, dokumenti i informacije koje je pripremio, razvio ili prilagodio izvođač i koji su korišćeni u svrhu pripreme i realizacije ovog Opisa poslova i uslova, kao i razvijeno i primenjeno CRM rešenje, ostaju u svojini UTVSI i RCDN. Izvođač je saglasan da se nijedan deo materijala, dokumenata i informacija ne sme, bez prethodne dozvole UTVSI reprodukovati ili distribuirati u bilo kojem obliku, ili na bilo koji način, ili sačuvati u bazu podataka ili sistem za pronalaženje podataka, za bilo koje druge svrhe i ciljeve, osim onih koji se odnose na ovaj Opis poslova i uslova.

XII Izveštavanje

Ne primenjuje se.

XIII Uslovi i plaćanje

Angažovani izvođač će potpisati ugovor sa UTVSI i naknada će mu biti isplaćena nakon podnošenja i odobrenja Opisa poslova i uslova za razvoj i implementaciju CRM. Izvođač će obezbediti Izveštaj o radnom vremenu (prema Obrascu A navedenom u prilogu ovog dokumenta) po obavljanju zadatka.

Plaćanje će se zasnivati na stvarnom broju radnih dana/sati uloženi za razvoj Opisa poslova i uslova za razvoj i implementaciju CRM dostavljenom rasporedu), uključujući troškove putovanja i smeštaja, ako ih ima, s tim da stvarni broj dana neće biti veći od odobrenog.

XIV Pokazatelji uspešnosti i ocena rada

Pokazatelji koji odražavaju učinak izvođača: Pravovremeno planiranje, analiza i dizajn softverskog rešenja CRM, konfiguracija i instalacija, redovno praćenje, obuka i saradnja sa UTVSI tokom čitavog procesa razvoja i implementacije CRM i kvalitet izveštaja koji se dostavljaju referentnoj osobi za ovaj zadatak (tj. rukovodiocu Stručne službe UTVSI, Sonji Milovanović).

PRILOG

Obrasci i dodaci:

CV Europass- <http://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae/templates-instruction>

Obrazac A: Obrazac finansijske ponude

Obrazac B: Izveštaj o korisničkoj obuci