

## Contents

СТАНДАРДНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА (СОП) .....	1
Телефонска Поддршка — НабавкиДата .....	1
1. ВОВЕД И ОПШТИ ПРАВИЛА .....	1
2. ШТО Е НАБАВКИДАТА? .....	2
3. КАКО ДА ОДГОВОРИШ НА ПОВИК .....	3
4. ПРАШАЊА ЗА ПЛАТФОРМАТА — ОПШТО .....	4
5. ПРАШАЊА ЗА ЦЕНИ И ПЛНОВИ .....	5
6. ПРАШАЊА ЗА РЕГИСТРАЦИЈА И НАЈАВА .....	7
7. ПРАШАЊА ЗА ТЕНДЕРИ И ПРЕБАРУВАЊЕ .....	8
8. ПРАШАЊА ЗА АИ АСИСТЕНТОТ .....	9
9. ПРАШАЊА ЗА Е-ПАЗАР .....	10
10. ПРАШАЊА ЗА АНАЛИЗА НА РИЗИК / КОРУПЦИЈА .....	11
11. ПРАШАЊА ЗА СЛЕДЕЊЕ НА КОНКУРЕНТИ .....	11
12. ПРАШАЊА ЗА АЛАРМИ И ИЗВЕСТУВАЊА .....	12
13. ПРАШАЊА ЗА ДОКУМЕНТИ И ИЗВОЗ .....	13
14. ПРАШАЊА ЗА ПРОИЗВОДИ И ЦЕНИ .....	13
15. ПРАШАЊА ЗА БИЗНИС АНАЛИЗА И ТRENДОВИ .....	14
16. ПРАШАЊА ЗА НАПЛАТА И ФАКТУРИРАЊЕ .....	14
17. ТЕХНИЧКИ ПРОБЛЕМИ .....	15
18. ЕСКАЛАЦИЈА — КОГА ДА ПРОСЛЕДИШ .....	16
19. БРЗА РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА .....	17
20. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ .....	18

## СТАНДАРДНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА (СОП)

### Телефонска Поддршка — НабавкиДата

Верзија: 1.0 Датум: 24.02.2026 Подготвил: НабавкиДата Тим Наменето за:  
Оператори на телефонска поддршка

### 1. ВОВЕД И ОПШТИ ПРАВИЛА

#### Цел на овој документ

Овој документ е наменет за секој вработен кој одговара на телефонски повици од клиенти или потенцијални клиенти на НабавкиДата. Целта е да можеш да одговориш на СЕКОЕ прашање без претходно знаење за платформата.

### **Златни правила**

- 1. Секогаш биди љубезен и стрплив** — клиентите можеби не разбираат технологија
- 2. Слушај прво, одговори потоа** — дозволи му на повикувачот да го објасни прашањето до крај
- 3. Ако не знаеш — НЕ измислувај** — кажи “Ќе проверам и ќе ви се јавам” и забележи го прашањето
- 4. Секогаш запиши:** име, телефон, email, компанија, прашање — во CRM или Excel
- 5. Секогаш понуди демо** — ако повикувачот е заинтересиран, понуди бесплатна демонстрација
- 6. Никогаш не давај технички детали** за серверите, базата на податоци, или инфраструктурата
- 7. Никогаш не давај лозинки** или пристапни податоци на друг корисник

### **Работно време за поддршка**

- Понеделник - Петок: 09:00 - 17:00
  - Сабота, Недела: Нема телефонска поддршка (email support@nabavkidata.com)
- 

## **2. ШТО Е НАБАВКИДАТА?**

### **Краток Опис (за повикувачи кои не знаат ништо)**

“НабавкиДата е онлајн платформа која им помага на фирмите да најдат и добијат јавни набавки во Македонија. Ние автоматски ги собираме сите тендери од е-набавки.гов.мк и е-пазар.гов.мк, ги анализираме со вештачка интелигенција, и ви помагаме да најдете тендери кои се релевантни за вашата фирма.”

### **Клучни Бројки (за импресија)**

- **270.000+** тендери индексирани
- **40.000+** документи обработени
- **17 години** историски податоци (од 2008)
- **7.500+** производи со цени
- **1.870+** профилирани компании

## Што ПРАВИ НабавкиДата (едноставно објаснување)

Функција	Објаснување за клиент
Пребарување тендери	“Наместо рачно да пребарувате на е-набавки, кај нас ги имате сите тендери на едно место со напредно пребарување”
AI Асистент	“Нашата вештачка интелигенција ги чита сите документи од тендерите и ви одговара на прашања на македонски”
Аларми	“Ве известуваме по email кога ќе се објави нов тендер кој ви одговара”
Следење конкуренти	“Можете да следите кои фирмии каде учествуваат и колку добиваат”
Анализа на цени	“Можете да видите историски цени за секој производ или услуга”
Анализа на ризик	“AI автоматски детектира сомнителни тендери со можна корупција”

## Што НЕ ПРАВИ НабавкиДата

**ВАЖНО:** НабавкиДата НЕ е платформа за поднесување понуди! Понудите се поднесуваат директно на е-набавки.гов.мк. Ние ви помагаме да НАЈДЕТЕ и АНАЛИЗИРАТЕ тендери, но самото учество е на државниот портал.

---

### 3. КАКО ДА ОДГОВОРИШ НА ПОВИК

#### Стандарден Поздрав

“Добар ден, НабавкиДата, [твоето име] ви се јави. Како можам да ви помогнам?”

#### Ако повикувачот прашува на английски

“Hello, NabavkiData support. How can I help you?” (Ако не зборуваш английски, кажи: “One moment please, I will connect you with a colleague.” и пренасочи.)

## **По завршување на повикот**

“Ви благодарам за повикот. Дали имате уште некое прашање? ... Пријатен ден, довидување!”

### **Запиши го секој повик**

Поле	Пример
Датум/Час	24.02.2026 13:45
Име	Марко Петрески
Телефон	070-123-456
Email	marko@firma.mk
Компанија	Петрески Градба ДООЕЛ
Прашање/Барање	Прашува за цена на Про план и дали има попуст за годишен
Статус	Одговорено / Треба follow-up

## **4. ПРАШАЊА ЗА ПЛАТФОРМАТА – ОПШТО**

**П:** “Што е НабавкиДата?”

**Одговор:** > “НабавкиДата е интелигентна платформа за јавни набавки. Автоматски ги собираеме сите тендери од е-набавки.gov.mk и е-пазар.gov.mk, ги обработуваме со вештачка интелигенција, и ви помагаме да ги пронајдете тендерите кои се релевантни за вашата фирма. Имаме над 270.000 тендери и 17 години историски податоци.”

**П:** “Зошто ми треба НабавкиДата кога имам е-набавки?”

**Одговор:** > “е-набавки е државниот портал каде се објавуваат и поднесуваат понуди. НабавкиДата е дополнителна алатка која ви заштедува време: > - **Напредно пребарување** – филтри по буџет, CPV код, датум, институција > - **AI асистент** – чита документи и одговара на прашања > - **Аларми** – ве известува кога ќе излезе нов тендер за вас > - **Следење конкуренти** – гледате кој каде учествува и добива > - **Историски цени** – знаете по колку се продавало претходно > > На е-набавки треба рачно да пребарувате и да чitate PDF документи. Кај нас тоа е автоматизирано.”

**П:** “Дали е ова легално?”

**Одговор:** > “Апсолутно. Сите податоци кои ги собираеме се јавно достапни на е-набавки.gov.mk и е-пазар.gov.mk. Јавните набавки се по закон транспарентни

и достапни за јавноста. Ние само ги организираме и анализираме тие јавни податоци.”

**П: “Кој ја користи платформата?”**

**Одговор:** > “НабавкиДата ја користат: > - **Добавувачи/Фирми** кои сакаат да учествуваат на тендери > - **Консултанти** кои им помагаат на клиенти во јавни набавки > - **Новинари и граѓански организации** за анализа на транспарентност > - **Институции** кои сакаат да ги следат своите набавки >> Имаме преку 200 регистрирани корисници.”

**П: “Од каде ги земате податоците?”**

**Одговор:** > “Од два официјални државни извори: > 1. **е-набавки.gov.mk** – стандардни јавни набавки (тендери) > 2. **е-пазар.gov.mk** – електронски пазар за набавки со мала вредност >> Податоците се ажурираат автоматски на секои 3 часа.”

**П: “Колку тенderи имате?”**

**Одговор:** > “Имаме преку 270.000 тендери од 2008 година до денес. Тоа вклучува активни, доделени, откажани тендери и договори. Секој ден се додаваат нови.”

**П: “Дали имате мобилна апликација?”**

**Одговор:** > “Моментално немаме посебна мобилна апликација, но платформата е целосно прилагодена за мобилен телефон. Можете да ја отворите nabavkidata.com од вашиот телефон и ќе работи одлично.”

---

## 5. ПРАШАЊА ЗА ЦЕНИ И ПЛАНОВИ

### Табела на Планови

План	Месечна цена (МКД)	Месечна цена (ЕУР)	AI Прашања/Ден
<b>Бесплатен</b>	0 ден	0 €	2
<b>Стартуј</b>	1.990 ден	39 €	5
<b>Про</b>	5.990 ден	99 €	25
<b>Тим</b>	12.990 ден	199 €	100
<b>Претпријатие</b>	По договор	По договор	500

### **Годишни Цени (заштеда ~17%, т.е. 2 месеци бесплатно)**

План	Годишна цена (МКД)	Годишна цена (ЕУР)
<b>Стартуј</b>	19.900 ден/год	390 €/год
<b>Про</b>	59.900 ден/год	990 €/год
<b>Тим</b>	129.900 ден/год	1.990 €/год

**П: “Колку чини?”**

**Одговор:** > “Имаме неколку планови. Основниот бесплатен план ви дава пристап до пребарување на тендери со 2 AI прашања дневно. Нашиот најпопуларен план е **Про** за 5.990 денари месечно, кој вклучува AI анализа, следење конкуренти, аларми, и анализа на ризик. Ако платите годишно, добивате 2 месеци бесплатно. Дали сакате да ви ги објаснам деталите?”

**П: “Дали има бесплатен план?”**

**Одговор:** > “Да! Имаме целосно бесплатен план кој вклучува: > - Пребарување на сите 270.000+ тендери > - 2 AI прашања дневно > - Основни филтри > > Дополнително, кога ќе се регистрирате добивате **7 дена бесплатна Про проба** со сите функции вклучени — без кредитна картичка!”

**П: “Што добивам со пробниот период?”**

**Одговор:** > “Со 7-дневната Про проба добивате пристап до СИТЕ функции: > - 50 AI пораки (вкупно за 7 дена) > - 15 извлекувања на документи > - 5 извози на податоци > - 20 конкурентски аларми > - Анализа на ризик > - Следење конкуренти > > Не е потребна кредитна картичка. По 7 дена, ако не се претплатите, преминувате на бесплатниот план.”

**П: “Кој план ми треба?”**

**Одговор ( зависно од потребите):**

Ако клиентот...	Препорачај
Сака само да пребарува тендери	<b>Бесплатен или Стартуј</b>
Сака AI помош и аларми	<b>Стартуј</b> (1.990 ден/мес)
Сака целосна анализа, конкуренти, <b>Про</b> ризик	(5.990 ден/мес) — <b>НАЈПОПУЛАРЕН</b>
Има тим од повеќе луѓе	<b>Тим</b> (12.990 ден/мес)
Голема компанија, сака API	<b>Претпријатие</b> (по договор)

**П:** “Дали има попуст?”

**Одговор:** > “Да, имаме неколку опции за заштеда: > 1. Годишен план – заштедувате 17% (2 месеци бесплатно) > 2. Код за попуст DOBRODOJDE15 – 15% попуст (ако сте нов корисник) > 3. Препорачајте пријател – добивате 20% рекурентна провизија од нивната претплата > > За компании со повеќе од 5 вработени кои ќе ја користат платформата, можеме да договориме посебна цена преку Претпријатие планот.”

**П:** “Како се плаќа?”

**Одговор:** > “Плаќањето е преку Stripe – безбедна платформа која ја користат милиони компании. Прифаќаме: > - Кредитна/дебитна картичка (Visa, Mastercard) > - SEPA директно задолжување (за ЕУР плаќања) > > Можете да плаќате во денари (МКД) или евра (ЕУР). Фактурата ја добивате автоматски по email.”

**П:** “Дали можам да откажам?”

**Одговор:** > “Да, можете да откажете во секое време! Нема договор, нема казни. Откажувањето е со еден клик во Поставки > Претплата. По откажувањето, задржувате пристап до крајот на платениот период.”

**П:** “Дали издавате фактура?”

**Одговор:** > “Да, автоматски добивате фактура по email после секое плаќање. Сите фактури се достапни и во платформата под Наплата > Фактури.”

---

## 6. ПРАШАЊА ЗА РЕГИСТРАЦИЈА И НАЈАВА

**П:** “Како да се регистрирам?”

**Одговор:** > “Отворете nabavkidata.com и кликнете на ‘Регистрирај се’. Можете да се регистрирате со: > 1. Email и лозинка – внесете име, email, лозинка > 2. Google сметка – еден клик регистрација > > По регистрација ќе добиете email за верификација. Кликнете на линкот во emailот за да ја активирате сметката.”

**П:** “Не можам да се најавам”

**Одговор (провери чекор по чекор):** > 1. “Дали го верифицирате вашиот email? Проверете го inbox-от и spam фолдерот за email од hello@nabavkidata.com” > 2. “Дали го користите правилниот email? Ако сте се регистрирале со Google, мора да се најавите со Google копчето” > 3. “Дали ја заборавивте лозинката? Кликнете на ‘Заборавена лозинка’ на страницата за најава” > 4. “Ако сте направиле повеќе од 5 обиди – почекајте 1 минута и обидете се повторно” > 5. “Ако се најавувате од нов уред – системот автоматски ве одјавува од претходниот. Тоа е нормално за безбедност.”

**П: “Не го добив emailот за верификација”**

**Одговор:** > “Проверете ги следните работи: > 1. **Spam/Junk фолдер** — emailот може да заврши таму > 2. Emailот доаѓа од **hello@nabavkidata.com** — преbaraјте го > 3. Проверете дали го внесовте правилниот email адреса > 4. Обидете се повторно да се најавите — системот ќе ви понуди да го препрати emailот >> Ако ништо не помогне, запишете ми го вашиот email и ќе проверам.”

**П: “Зaborавив лозинка”**

**Одговор:** > “На страницата за најава кликнете на ‘Заборавена лозинка’. Внесете го вашиот email и ќе добиете линк за ресетирање. Линкот важи ограничено време, така да кликнете го веднаш.”

---

## **7. ПРАШАЊА ЗА ТЕНДЕРИ И ПРЕБАРУВАЊЕ**

**П: “Како да пребарувам тендери?”**

**Одговор:** > “На страницата ‘Тендери’ имате можно пребарување: > 1. **Текст пребарување** — внесете клучен збор (на латиница или кирилица, системот разбира и двете) > 2. **Филтри** — можете да филтрирате по: > - Статус (отворени, доделени, откажани) > - CPV код (категорија на набавката) > - Институција (кој набавува) > - Буџет (минимален/максимален износ) > - Датум (период на објава или рок) > - Тип на постапка > 3. Кликнете на тендерот за да видите детали”

**П: “Што е CPV код?”**

**Одговор:** > “CPV е Заедничка Номенклатура за Набавки — европски систем за категоризација на набавки. Секој тендер има CPV код кој кажува ШТО се набавува. На пример: > - **45000000** = Градежни работи > - **33000000** = Медицинска опрема > - **72000000** = ИТ услуги > - **15000000** = Храна и пијалоци >> Можете да пребарувате по CPV код за да најдете тенderи од вашата дејност.”

**П: “Како да најдам конкретен тендер?”**

**Одговор:** > “Има неколку начини: > 1. **По број** — внесете го бројот на тендерот (пр. 12345/2025) директно во пребарувањето > 2. **По клучни зборови** — внесете дел од називот или описот > 3. **По институција** — филтрирајте по договорен орган >> Ако не можете да го најдете, проверете го филтерот за статус — можеби е поставен на ‘само отворени’ а тендерот е веќе доделен.”

**П: “Зошто не го гледам некој тендер?”**

**Одговор:** > “Неколку можни причини: > 1. **Филтерот за статус** — стандардно се прикажуваат само отворени тендери. Променете го на ‘Сите’ > 2. **Филтер за датум** — проверете дали имате активен датумски филтер > 3. **Тендерот е од е-пазар** — е-пазар тендерите се на посебна страница ‘е-Пазар’ > 4. **Многу стар тендер** — ако

е пред 2008, можеби не е во системот > 5. **Тукушто објавен** — новите тендери се додаваат на секои 3 часа”

**П:** “**Што значат статусите на тендерите?**”

**Одговор:** > - **Отворен (Active)** — тендерот е актуелен, можете да поднесете понуда > - **Доделен (Awarded)** — тендерот е завршен, избран е победник > - **Откажан (Cancelled)** — тендерот е поништен > - **Договор (Contract)** — потписан е договор со победникот

**П:** “**Дали можам да видам кој победил на тендер?**”

**Одговор:** > “Да! На деталната страница на секој доделен тендер, во табот ‘Понудувачи’ можете да видите: > - Сите фирми кои поднеле понуда > - Износ на секоја понуда > - Кој победил (означено со ознака) > - Дали некој бил дисквалификуван и зошто”

## 8. ПРАШАЊА ЗА AI АСИСТЕНТОТ

**П:** “**Што е AI асистентот?**”

**Одговор:** > “AI асистентот е вештачка интелигенција која ги чита СИТЕ документи од тендерите и може да одговара на ваши прашања на македонски. На пример, можете да прашате: > - ‘Кои тендери за медицинска опрема се отворени оваа недела?’ > - ‘Колку чинеше канцелариски материјал минатата година?’ > - ‘Кој е најголем добавувач на ИТ опрема?’ > - ‘Објасни ми ги условите на тендерот 12345/2025’ > > AI-от преbarува во нашата база на 270.000+ тендери и 40.000+ документи за да ви даде точен одговор со цитирани извори.”

**П:** “**Колку прашања можам да поставам?**”

**Одговор:**

План	AI Прашања Дневно
Бесплатен	2
Стартуј	5
Про	25
Тим	100
Претпријатие	500

“Лимитот се ресетира секоја полноќ. Ако ви треба повеќе, можете да надградите на повисок план.”

**П: “AI-от ми даде погрешен одговор”**

**Одговор:** > “AI-от е многу точен, но не е совршен. Неколку работи: > 1. Секој одговор има **оценка на доверба** — ако е ниска, ви кажува дека не е сигурен > 2. Можете да кликнете на **палец надолу** за да ни кажете дека одговорот е неточен — тоа ни помага да го подобриме > 3. Пробајте да го преформулирате прашањето или да бидете поспецифични > 4. AI-от одговара врз основа на документи во базата — ако документот е скениран PDF со лош квалитет, извлекувањето може да биде непрецизно >> За важни одлуки, секогаш проверете го оригиналниот документ на e-набавки.gov.mk”

**П: “На кој јазик можам да прашувам?”**

**Одговор:** > “Можете да прашувате и на **македонски** и на **англиски**. AI-от разбира и двата јазика. Пребарувањето автоматски работи и со латиница и со кирилица — ако напишете ‘Alkaloid’, системот исто така пребарува ‘Алкалоид’.”

**П: “Каде е AI асистентот?”**

**Одговор:** > “AI асистентот е достапен на два начина: > 1. **Вицет** — малото сино копче долу-десно на секоја страница. Кликнете го за брзо прашање. > 2. **Целосна страница** — одете на ‘AI Асистент’ во менито за поголем простор за разговор. >> Исто така, на детална страница на секој тендер има AI табт каде можете да прашувате специфично за тој тендер.”

---

## 9. ПРАШАЊА ЗА Е-ПАЗАР

**П: “Што е е-Пазар?”**

**Одговор:** > “е-Пазар (e-pazar.gov.mk) е електронски пазар на Македонија за набавки со помала вредност. Тоа се набавки каде институциите директно купуваат производи и услуги по пониски вредности, без класична тендерска постапка. >> Кај нас на страницата ‘е-Пазар’ можете да ги пребарувате сите е-пазар набавки, да гледате цени на производи, и да добиете AI препораки за ваши цени.”

**П: “Како да проверам цена на производ?”**

**Одговор:** > “На страницата ‘е-Пазар’ имате алатка за проверка на цени: > 1. Внесете го името на производот (пр. ‘тонер’, ‘хартија A4’, ‘компјутер’) > 2. Системот ви покажува: минимална цена, максимална цена, просечна цена > 3. Кои брендови победиле > 4. AI препорака за вашата цена >> Ова е одлично за да знаете по колку да понудите.”

---

## **10. ПРАШАЊА ЗА АНАЛИЗА НА РИЗИК / КОРУПЦИЈА**

**П:** “Што е анализа на ризик?”

**Одговор:** > “Нашиот AI автоматски анализира сите тендери за знаци на можна нерегуларност. Системот проверува 15 индикатори, како на пример: > - Единствен понудувач (само една фирма поднела понуда) > - Повторен победник (иста фирма секогаш добива кај иста институција) > - Ценовни аномалии (понуда многу повисока или пониска од очекуваното) > - Краток рок за поднесување > - Делење на договори (за да се избегне праг) >> Секој тендер добива оценка на ризик од 0 до 100.”

**П:** “Дали тоа значи дека тендерот е корумпиран?”

**ВАЖНО – Стандарден правен disclaimer:** > “Не, анализата е **САМО за информативни цели**. Оценката на ризик НЕ е доказ за корупција. Тоа е AI индикатор кој покажува дека нешто МОЖЕБИ заслужува подетална проверка. За официјално пријавување, граѓаните можат да се обратат до Државната комисија за спречување на корупцијата.”

**П:** “Кој може да ја користи анализата на ризик?”

**Одговор:** > “Анализа на ризик е достапна за корисници на **Про** план и повисоко. На бесплатниот и Стартуј планот не е достапна.”

**П:** “Имате анонимно пријавување?”

**Одговор:** > “Да! Имаме **Портал за Укажувачи** (Whistleblower Portal) на nabavkidata.com/whistleblower. Тоа е целосно анонимно: > - Не се бара регистрација > - Не се зачувува IP адреса > - Добивате код за следење (формат WB-XXXX-XXXX) за да го проверите статусот >> Категории за пријавување: наместување тенderи, поткуп, конфликт на интереси, измама”

---

## **11. ПРАШАЊА ЗА СЛЕДЕЊЕ НА КОНКУРЕНТИ**

**П:** “Како да ги следам конкурентите?”

**Одговор:** > “На страницата ‘Конкуренти’: > 1. Пребарајте го името на компанијата > 2. Кликнете ‘Додај на листа за следење’ > 3. Системот ќе ви покажува: > - На колку тенderи учествувале > - Колку победиле (win rate) > - Просечна вредност на понудите > - Во кои категории се најактивни > - Сезонски трендови > - Главни институции каде добиваат > 4. Можете да споредите два конкуренти ‘главо-наглаво’”

**П:** “Колку конкуренти можам да следам?”

**Одговор:**

План	Конкурентски аларми/месец
Бесплатен	0
Стартуј	2
Про	10
Тим	Неограничено

**П:** “Не можам да ја најдам мојата конкуренција”

**Одговор:** > “Компанијата мора да има поднесено барем една понуда на е-набавки за да биде во нашата база. Ако компанијата никогаш не учествувала на тендер, нема да биде во системот.”

---

## 12. ПРАШАЊА ЗА АЛАРМИ И ИЗВЕСТУВАЊА

**П:** “Како да поставам аларм?”

**Одговор:** > На страницата ‘Аларми’: > 1. Кликнете ‘Креирај аларм’ > 2. Поставете: > - **Име** – опис за вас (пр. ‘ИТ тенderи Скопје’) > - **Клучни зборови** – зборови за пребарување (пр. ‘компјутер, сервер, мрежа’) > - **CPV кодови** – категории кои ве интересираат > - **Буџет** – минимален/максимален износ > - **Институции** – конкретни набавувачи > - **Конкуренти** – добивате известување кога тие учествуваат > 3. Зачувајте го алармот >> Кога ќе се објави нов тендер кој одговара, добивате email известување!”

**П:** “Колку аларми можам да имам?”

**Одговор:**

План	Максимум аларми
Бесплатен	0
Стартуј	3
Про	15
Тим	Неограничено

**П:** “Не добивам известувања по email”

**Одговор:** > “Проверете неколку работи: > 1. **Spam фолдер** – emailовите доаѓаат од hello@nabavkidata.com > 2. **Поставки за известувања** – одете во Поставки > Преференции и проверете дали се вклучени email известувања > 3. **Алармот е правилно поставен** – проверете дали алармот има доволно широки критериуми (ако е премногу специфичен, можеби нема совпаѓања) > 4. **Нема нови совпаѓања** – ако нема нови тенderи кои одговараат, нема да добиете email”

**П:** “Колку често добивам известувања?”

**Одговор:** > “Можете да изберете: > - **Моментални** — веднаш кога ќе се појави совпаѓање (проверка на секои 15 минути) > - **Дневен преглед** — еднаш дневно во 8:00 > - **Неделен преглед** — секој понеделник во 8:00 >> Ова се подесува во Поставки > Преференции.”

---

## 13. ПРАШАЊА ЗА ДОКУМЕНТИ И ИЗВОЗ

**П:** “Дали можам да ги преземам документите од тендерите?”

**Одговор:** > “На детална страница на секој тендер, во табот ‘Документи’ можете да: > 1. Ги видите сите приложени документи (PDF, DOCX, XLS) > 2. Ги прочитате извлечените текстови без да го преземете PDF-от > 3. Добиете AI резиме на секој документ > 4. Ги преземете оригиналните датотеки >> AI-от автоматски ги чита документите и ги извлекува клучните барања.”

**П:** “Како да извземам податоци?”

**Одговор:** > “На страницата ‘Тендери’, по примена на филтри, кликнете на ‘Извези CSV’. Ќе добиете Excel-компатибилна датотека со сите тендери кои ги пребарувате. >> **Лимити:**

План	Извози дневно
Бесплатен	0
Стартуј	2 (само CSV)
Про	10 (CSV + PDF)
Тим	Неограничено

**П:** “Документот покажува ‘Непознат’ или нема содржина”

**Одговор:** > “Некои документи може да бидат: > 1. **Во процес на обработка** — текстот сеуште се извлекува (системот обработува нови документи автоматски) > 2. **Скениран PDF** — ако е скенирана слика, OCR процесот може да потрае подолго или да не биде совршен > 3. **Заштитен PDF** — некои документи имаат заштита и не можат да се читаат >> Во тие случаи, можете да го преземете оригиналниот документ и да го прочитате рачно.”

---

## 14. ПРАШАЊА ЗА ПРОИЗВОДИ И ЦЕНИ

**П:** “Каде да видам цени на производи?”

**Одговор:** > “На страницата ‘Производи’ можете да: > 1. Пребарате било кој производ по име (пр. ‘тонер HP’, ‘маска хируршка’) > 2. Филтрирате по CPV код,

година, цена > 3. Видите: единечна цена, количина, вкупна цена, спецификации > > Исто така, на ‘е-Пазар’ страницата има алатка за AI проверка на цени со препорака.”

**П: “Од каде се цените?”**

**Одговор:** > “Цените се извлечени од реални тендери и е-пазар набавки. Тоа се цени по кои државните институции реално набавувале производи. Тоа значи дека се реални пазарни цени за јавниот сектор.”

**П: “AI Советник за Понуда – што е тоа?”**

**Одговор:** > “За секој тендер, нашиот AI Советник за Понуда ви дава: > 1. **Анализа на пазарот** — просечен попуст, типични понудувачи, тренд на цени > 2. **Три стратегии за понуда:** > - Агресивна (најниска цена, поголема шанса за победа) > - Балансирана (средна цена, умерена шанса) > - Безбедна (повисока цена, понизок ризик) > 3. **Историски податоци** — слични тендери, просечна победничка цена > 4. **Кој веројатно ќе учествува** — конкуренти со нивните win-rate проценти >> Ова е достапно на **Про** план и повисоко.”

---

## 15. ПРАШАЊА ЗА БИЗНИС АНАЛИЗА И ТРЕНДОВИ

**П: “Какви анализи нуди платформата?”**

**Одговор:** > “На страницата ‘Бизнес Анализа’ имате: > - **Претстојни можности** — тендери кои се затвараат наскоро (1-30 дена) > - **Топ победници** — 20 најуспешни компании по број и вредност на договори > - **Ценовни бенчмарк** — просечни цени по категорија (CPV код) > - **Активни набавувачи** — најактивни институции > - **Сезонски обрасци** — кога се објавуваат најмногу тендери > - **Пазарен преглед** — вкупна вредност, број на тендери, конкуренција >> Сите анализи се базирани на реални податоци од 270.000+ тендери.”

**П: “Што се Брифинзи?”**

**Одговор:** > “Брифинзи се дневни AI-генериирани извештаи персонализирани за вас. Врз основа на вашите аларми и преференции, AI-от ви подготвува: > - Приоритетни тендери за вас > - Нови совпаѓања > - Краток извршен резиме >> Го наоѓате под ‘Брифинзи’ во менито. Достапно за Стартуј план и повисоко.”

---

## 16. ПРАШАЊА ЗА НАПЛАТА И ФАКТУРИРАЊЕ

**П: “Како да надградам?”**

**Одговор:** > “Одете на Поставки > Претплата или на страницата за цени ([nabavkidata.com/pricing](http://nabavkidata.com/pricing)). Изберете план и период (месечно/годишно), и ќе бидете пренасочени на безбедна Stripe страница за плаќање.”

**П: “Како да ја откажам претплатата?”**

**Одговор:** > “Одете на Поставки > Претплата > ‘Управувај со наплата’. Ова ќе ве однесе на Stripe портал каде можете: > - Да ја откажете претплатата > - Да ја промените картичката > - Да го промените планот > - Да ги видите фактурите >> По откажување, задржувате пристап до крајот на тековниот период.”

**П: “Плаќањето не помина”**

**Одговор:** > “Неколку можни причини: > 1. Недоволно средства на картичката > 2. Картичката е блокирана за онлајн плаќања (контактирајте ја вашата банка) > 3. 3D Secure верификација не е завршена > 4. Истечена картичка >> Обидете се со друга картичка, или проверете со вашата банка.”

**П: “Сакам враќање на пари (рефунд)”**

**Одговор:** > “За барање за рефунд, ве молам пишете на [support@nabavkidata.com](mailto:support@nabavkidata.com) со: > - Вашиот email на сметката > - Датум на плаќање > - Причина за барањето > > Барањата се обработуваат во рок од 3-5 работни дена.”

---

## **17. ТЕХНИЧКИ ПРОБЛЕМИ**

**П: “Страницата не се отвора / бавна е”**

**Одговор:** > “Обидете се со: > 1. Освежете ја страницата (F5 или Ctrl+R) > 2. Исчистете го кешот на прелистувачот > 3. Обидете се со друг прелистувач (Chrome, Firefox, Safari) > 4. Проверете ја вашата интернет конекција >> Ако проблемот продолжи, забележете ги деталите (кој прелистувач, кој уред, што точно не работи) и ќе го пријавиме на техничкиот тим.”

**П: “Функција X не работи”**

**Одговор:** > “Ви благодарам за пријавата. Ќе ми требаат неколку информации: > 1. Која функција не работи? (опишете чекор по чекор) > 2. Дали добивате некоја порака за грешка? (ако да, прочитајте ми ја) > 3. Кој прелистувач користите? > 4. Дали е на компјутер или телефон? >> Ќе го проследам до техничкиот тим и ќе ви се јавиме.”

**П: “Не можам да пристапам до некоја функција”**

**Одговор:** > “Проверете дали функцијата е вклучена во вашиот план. Некои функции (анализа на ризик, следење конкуренти, AI советник) се достапни само на повисоки планови. Можете да видите што вклучува вашиот план во Поставки > Претплата. >> Ако сакате да ги пробате, регистрирајте се за бесплатната 7-дневна Про проба.”

---

## **18. ЕСКАЛАЦИЈА – КОГА ДА ПРОСЛЕДИШ**

**Проследи до техничкиот тим ако:**

- Клиентот пријавува грешка/баг на платформата
- Системот е down (не се отвора за никого)
- Податоците се видливо неточни
- Email: **tech@nabavkidata.com** или Slack канал #support

**Проследи до менаџментот ако:**

- Клиентот бара Претпријатие план / custom pricing
- Клиентот е новинар и бара изјава
- Клиентот бара рефунд над 100 ЕУР
- Правни прашања (тужби, GDPR барања)
- Email: **tamara@nabavkidata.com**

**Проследи до продажба ако:**

- Клиентот е голема компанија со повеќе вработени
  - Бара демонстрација на живо
  - Бара API интеграција
  - Бара годишен договор со фактура
  - Email: **sales@nabavkidata.com**
-

## 19. БРЗА РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА

### Линкови за Клиенти (дај им ги по телефон)

Цел	Линк
Регистрација	nabavkidata.com/auth/register
Најава	nabavkidata.com/auth/login
Цени	nabavkidata.com/pricing
Тендери	nabavkidata.com/tenders
е-Пазар	nabavkidata.com/epazar
Производи	nabavkidata.com/products
Конкуренти	nabavkidata.com/competitors
Анализа на ризик	nabavkidata.com/risk-analysis
Аларми	nabavkidata.com/alerts
AI Асистент	nabavkidata.com/chat
Поставки	nabavkidata.com/settings
Контакт	nabavkidata.com/contact
Укажувачи	nabavkidata.com/whistleblower

### Контакт Информации

Канал	Детали
Email поддршка	support@nabavkidata.com
Продажба	sales@nabavkidata.com
Претпријатие	enterprise@nabavkidata.com
Технички	tech@nabavkidata.com

### Код за Попуст

- DOBRODOJDE15 — 15% попуст за нови корисници (важи 3 дена од испраќање)

## **20. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ**

Термин	Значење
<b>Тендер</b>	Јавна набавка — кога државна институција сака да купи нешто и бара понуди од фирмии
<b>CPV код</b>	Common Procurement Vocabulary — европски код за категоризација (пр. 45000000 = градежништво)
<b>Договорен орган</b>	Институцијата која го објавува тендерот (пр. Министерство, Општина, ЈЗУ)
<b>Понудувач</b>	Фирма која поднела понуда на тендер
<b>Доделен</b>	Тендер каде е избран победник
<b>е-набавки</b>	Државен портал за јавни набавки (e-nabavki.gov.mk)
<b>е-Пазар</b>	Електронски пазар за набавки со мала вредност (e-pazar.gov.mk)
<b>AI</b>	Вештачка интелигенција — софтвер кој разбира текст и одговара на прашања
<b>RAG</b>	Retrieval-Augmented Generation — AI кој пребарува документи пред да отвори
<b>Win Rate</b>	Процент на победи — колку често фирмата добива тенderи
<b>CRI</b>	Corruption Risk Index — оценка на ризик од корупција (0-100)
<b>CSV</b>	Comma-Separated Values — формат за табели, се отвора во Excel
<b>Stripe</b>	Безбедна платформа за онлајн плаќања
<b>Бесплатна проба</b>	7 дена бесплатен пристап без кредитна картичка
<b>Лот</b>	Дел од тендер — големите тендери се делат на лотови кои можат да се добијат поединечно
<b>Амандман Езикувач</b>	Промена/измена на тендер по Амандман — дневенок акционите објавувањето пријавува содени за коригувањето

---

## **Крај на документот**

*За прашања или ажурирања на овој СОП, контактирајте го техничкиот тим на  
tech@nabavkidata.com*