

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 ПЛАНОВИ	5
6. ПРАШАЊА ЗА РЕГИСТРАЦИЈА И НАЈАВА	7
7. ПРАШАЊА ЗА ТЕНДЕРИ И ПРЕБАРУВАЊЕ	8
8. ПРАШАЊА ЗА AI 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 ТРЕНДОВИ	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 СЕКOE 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 фирми 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 англиски

“Hello, NabavkiData support. How can I help you?” (Ако не зборуваш англиски, 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 собираме сите тендери од е-набавки.гов.мк и е-пазар.гов.мк, 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 читате PDF документи. Кај нас тоа е автоматизирано.”

П: “Дали е ова легално?”

Одговор: > “Апсолутно. Сите податоци кои ги собираме се јавно достапни на е-набавки.гов.мк и е-пазар.гов.мк. 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.гов.мк** — стандардни јавни набавки (тендери) > 2. **е-пазар.гов.мк** — електронски пазар за набавки со мала вредност > > Податоците се ажурираат автоматски на секои 3 часа.”

П: “Колку тендери 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
Бесплатен	0 ден	0 €	2
Стартуј	1.990 ден	39 €	5
Про	5.990 ден	99 €	25
Тим	12.990 ден	199 €	100
Претпријатие	По договор	По договор	500

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

План	Годишна цена (МКД)	Годишна цена (ЕУР)
Стартуј	19.900 ден/год	390 €/год
Про	59.900 ден/год	990 €/год
Тим	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	Бесплатен или Стартуј
Сака AI помош и аларми	Стартуј (1.990 ден/мес)
Сака целосна анализа, конкуренти, Про ризик	(5.990 ден/мес) — НАЈПОПУЛАРЕН
Има тим од повеќе луѓе	Тим (12.990 ден/мес)
Голема компанија, сака API	Претпријатие (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 верифициравте 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** — пребарајте 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: “Заборавив 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 моќно 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 тендери 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)** — потпишан 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 пребарува 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-naabavki.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. **Виџет** — 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 тендери, 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 тендери 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-на-главо”

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

Крај на документот

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