

Poreska uprava

Broj: I/1-8346Mjesto i datum: Podgorica, 23.04.2025. godine

Na osnovu člana 143 stav 5 Zakona o javnim nabavkama ("Službeni list CG", br. 74/19, 3/23, 11/23 i 84/24), ovlašćeno lice Poreske uprave, u postupku javne nabavke po tenderskoj dokumentaciji za nabavku usluga održavanja i unapređenja aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave broj I/1-4719/3-25 od 11.03.2025. godine, na prijedlog Komisije za sprovođenje postupka javne nabavke, donosi

ODLUKU O IZBORU NAJPOVOLJNIJE PONUDE

U postupku javne nabavke po tenderskoj dokumentaciji za nabavku usluga održavanja i unapređenja aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave broj I/1-4719/3-25 od 11.03.2025. godine:

- 1) Ponuda ponuđača „Neos” doo Zagreb“ je najpovoljnija;

OBRAZLOŽENJE

1. Podaci o naručiocu

Naziv naručioca	Poreska uprava
Ovlašćeno lice naručioca	Sava Laketić
Kontakt osoba	Zoran Dujović
Adresa	Bulevar Šarla de Gola br. 2
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000
Identifikacioni broj	11069169

2. Podaci o postupku javne nabavke

Broj tenderske dokumentacije	I/1-4719/3-25 od 11.03.2025. godine
Vrsta postupka	Otvoreni postupak javne nabavke
Vrsta predmeta	Usluge
Opis predmeta nabavke	Održavanje i unapređenje aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske

	fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave
Šifra postupka	88183
CPV šifra	50324100 - Usluge održavanja sistema
Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
Procijenjena vrijednost javne nabavke u cjelini / po partijama	231.404,96 €

3. Podaci o podnesenim inicijalnim/konačnim ponudama¹

Ponuda ponuđača „Neos“ doo Zagreb dostavljena 11.04.2025. godine u 09:10 sati pod šifrom 127034.

4. Podaci o podnesenim ponudama koje nijesu otvorene, sa razlozima neotvaranja

Nije bilo neotvorenih ponuda

5. Podaci o kandidatima/ponuđačima koji su isključeni iz postupaka javne nabavke iz razloga navedenih u Obavještenju o neučestvovanju u broj _____ od dana _____

Nije bilo ponuđača koji su isključeni iz postupka javne nabavke.

6. Podaci o ponudama koje su neispravne sa razlozima neispravnosti

Nije bilo neispravnih ponuda.

7. Podaci o ispravnim ponudama

Ispravna je ponuda ponuđača „Neos“ doo Zagreb dostavljena 11.04.2025. godine u 09:10 sati pod šifrom 127034.

U postupku pregleda, ocjene i vrednovanja ponuda utvrđeno je da je ponuda ispravna. Dostavljeni su svi dokazi koje je naručilac predvidio tenderskom dokumentacijom.

Izjava privrednog subjekta

Dostavljen dokaz o minimumu stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora:

Minimalni zahtjev je koji ponuditelj mora osigurati je 8 (osam) stručnjaka, a Neos kao ponuditelj osigurava dvanaest (12) stručnjaka za rad na elementima podrške: Zadani uvjet Zadovoljenje uvjeta: 1 (Jedan) Vođa projekta Osiguran, 1 (Jedan) DB Specijalist - Administrator baze podataka Osiguran, 1 (Jedan) PKI Specijalist Osiguran 4 (četiri) Java / JEE Programera Osigurano 4 (četiri), 1 (Jedan) Specijalist za testiranje softverskih rješenja Osiguran. Ukoliko je nemoguće rješavanje problema drugim načinom, Ponuditelj se obavezuje da će po zahtjevu Uprave prihoda i carina osigurati fizičko prisustvo odgovornog predstavnika svoje firme do 5 dana mjesečno, na lokacijama informacionih sistema elektronske fiskalizacije Poreske uprave (primarna i DR lokacija),

¹ Ukoliko je primjenjivo

Popis stručnjaka: Uloga Osoba Uvjeti Voditelj projekta Ivana Bokun Ljubičić • preko 15 godina radnog iskustva na poslovima vođenja razvojnih IT timova u području vođenja, planiranja i implementacije informacionih sistema • posjeduje radno iskustvo u ulozi voditelja razvojnih IT timova na minimalno jednom dovršenom projektu koji se odnose na implementaciju i/ili nadogradnju poslovnih i transakcijskih sistema u javnom sektoru • posjeduje PMI Project Manager,

Professional (PMP) certifikata ili jednako vrijedan DB Specijalist - Administrator baze podataka Marko Šulentić • preko 20 godina radnog iskustva na poslovima administracije i optimizacije baza podataka te implementacije i održavanja informacionih sistema baziranih na Oracle DB tehnologiji / platformi • posjeduje radno iskustvo u ulozi stručnjaka za baze podataka na preko dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju i/ili nadogradnju poslovnih i transakcijskih sistema u javnom sektoru na Oracle DB tehnologiji / platformi • posjeduje certifikat iz područja administracije Oracle baze podataka, Oracle Database 12c,

Administrator Certified ili jednakovrijedan • posjeduje certifikat ili potvrde kojom se dokazuje poznavanje Oracle Exadata Database Machine Platforme PKI Specijalist Zvonko Kutleša • preko 5 godina radnog iskustva u radu sa PKI sistemima / PKI baziranim aplikativnim modulima • posjeduje radno iskustvo u ulozi PKI stručnjaka na implementaciji minimalno dva dovršena PKI sistema / PKI aplikativna modula Java / JEE,

Programeri Mihovil Frater, Nader Salameh, Tomislav Majstorović, Ante Krizman, Filip Filipčić, Ivan Padovan, Ivan Čondrić • minimalno 5 godina radnog iskustva na implementaciji java baziranih informacionih sistema • posjeduju radno iskustvo u ulozi samostalnog programera na minimalno dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju i/ili nadogradnju transakcijskih informacionih sistema u javnom sektoru • posjeduju certifikate Oracle Certified Professional, minimalno Java SE 7 Programer kao dokaz poznavanja Java tehnologije,

Specijalist za testiranje softverskih rješenja Ivana Sablić • preko 2 godine radnog iskustva na poslovima testiranja informacionih sistema • posjeduje radno iskustvo u ulozi Testera IT Rješenja na minimalno dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju i/ili nadogradnju transakcijskih informacionih sistema Tehnologije koje poznaju predloženi stručnjaci (minimalno): Komponenta Alat / Tehnologija Verzioniranje koda Git / GitHub / GitLab Okruženje Oracle WebLogic 12c Baza Oracle Exadata Razvojno okruženje Spring Tool Suite (STS) Reporting Tibco JasperSoft Studio Alat za kontrolu kvalitete koda SonarLint Automatsko generiranje build – a Gradle Razvojni jezik, backend Java Razvojni jezik - frontend Angular; Ember JEE razvojno okruženje Spring Boot Aplikacijski sloj REST Životopisi navedenih stručnjaka nalaze se u privitku ove ponude.

Ponuditelj u okviru ovog poglavlja zadovoljava zahtjev za minimalno 2 (dva) uspješno realizirana i puštena u rad projekta vezana za usluge implementacije poslovnih i transakcijskih sustava u javnom sektoru koji zadovoljavaju sljedeće kriterije: Zadani uvjet Zadovoljenje uvjeta Da je sistem razvijen na način da bude dostupan 99,5% vremena u načinu rada 24x7x365 uz pretpostavku dostupnosti 100% Osigurano – opis dan u nastavku ovog poglavlja Da su izrađeni korištenjem Oracle tehnologija i alata Osigurano – opis dan u nastavku ovog poglavlja Da je programski kod baziran na Java/JEE tehnologiji Osigurano – opis dan u nastavku ovog poglavlja Da podržava digitalno potpisivanje i rad sa PKI infrastrukturom Osigurano – opis dan u nastavku ovog poglavlja Da ponuđač posjeduje certifikat o ispunjenosti ISO/IEC 27001:2013 ili jednako priznatom, izdanom od certifikacionog tijela Osigurano – certifikat ISO/IEC 27001:2013 i drugi ISO certifikati Ponuditelja nalaze se u privitku ove ponude U nastavku je dan opis dva referentna projekta povezana s predmetom ovog Zahtjeva za ponudu: • Projekt fiskalizacije (CTC) za Glavnu upravu za poreze (General Directorate of Taxation – GDT) u Albaniji, i • Projekt fiskalizacije (CTC) za Poreznu upravu Crne Gore (Montenegro Revenue and Customs Administration – MRCA).

Dostavljen tehnički dio ponude,

Dostavljen model pružanja usluga,

PREVENTIVNO ODRŽAVANJE Cilj preventivnog održavanja je smanjiti rizik kvara sustava u bilo kojem obliku. O svim uočenim nepravilnostima u sustavu potrebno je obavijestiti Naručitelja prema dogovorenoj proceduri i uz prijedlog rješenja u pisanom obliku, u roku koji odobri Naručitelj. Preventivno održavanje komponenti sustava provodit će se prema potrebi, odnosno prema dogovorenom rasporedu, radnim danima u tjednu od 8 do 17 sati. Preventivno održavanje uključuje aktivnosti kojima se nastoji spriječiti pojava incidenata u budućem radu sustava radi osiguravanja predviđene raspoloživosti. Osim toga, uključuje sve aktivnosti potrebne da bi sustav funkcionirao kontinuirano, stabilno i predvidivo (ne uključuje proširenje funkcionalnosti sustava). Radove preventivnog održavanja izvodi Ponuditelj u dogovoru sa Naručiteljem. Preventivno održavanje izvodi se uz poštovanje sigurnosnih procedura i zaštite podataka, a uključuje aktivnosti : • provjera usklađenosti rada korisnika EFI sustava s unaprijed definiranim smjernicama i uputama, • provjera stanja komponenti i njihovog funkcioniranja, • periodični pregled dostupnih logova aplikacija i sustava kao i sigurnosnih logova virtualnih poslužitelja te pravovremeno obavješćavanje klijenta o uočenim problemima, • predlaganje nadogradnje i optimizacije aplikativnih komponenti sustava, • savjetovanje o uočenom mogućem poboljšanju komponenti aplikacije i povećanju učinkovitosti, • uklanjanje uočenih, ali neprijavljenih nedostataka u sustavu, • otklanjanje uzroka moguće degradacije performansi, • pravovremeno informiranje klijenta o uočenim mogućim problemima, • praćenje dostupnosti usluga, • testiranje funkcionalnosti, performansi i sigurnosti novih verzija programskih rješenja proizašlih iz aktivnosti preventivnog održavanja, • periodični pregled stanja sustava (analiza zapisa i alarma, provjera performansi sustava i dostupnosti resursa, sučelja, CPU-a, memorije, prostora na disku) provodit će se na tjednoj, polumjesečnoj, mjesečnoj ili tromjesečnoj bazi, ovisno o složenosti svake pregledane komponente sustava, • izrada mjesečnog izvještaja o provedenim aktivnostima.

ADAPTIVNO ODRŽAVANJE Adaptivno održavanje softvera je promjena softvera kao odgovor na promjene u njegovom okruženju. Pojavljuje se u situacijama kao što su promjene operativnog sustava u zavisnosti od softvera, hardvera. Navedeno podrazumijeva i promjenu postojećih i izmjenu postojećih procesa koji se odnose na nabrojane module a nastali su uslijed promjene zakonske regulative. Aktivnosti adaptivnog održavanja uključuju: • Izvođenje sistemskih konfiguracijskih akcija u cilju poboljšanja performansi sustava. • Manje aplikativne izmjene, kao što su manja poboljšanja i izmjene postojeće funkcionalnosti unutar postojećeg aplikativnog i sistemskog okruženja. • Manje promjene zbog zahtjeva integracije i međusobnog povezivanja sustava sa postojećim ili novim sustavima Naručitelja. U pravilu, u adaptivno održavanje spadaju male prilagodbe u specifikaciji rješenja koje nisu bile prisutne u početnoj verziji specifikacije. Takve prilagodbe ne zahtijevaju korištenje resursa (ljudskih, vremenskih, finansijskih) od predviđenog definiranim mjesečnim održavanjem. Ako su takve promjene specifikacije značajne i/ili imaju velik utjecaj na vremensku komponentu održavanja i/ili angažman ljudskih resursa i sl., one se ne tretiraju kao adaptivno održavanje, već kao unaprjeđenja – dorade, koje se uspostavljaju kao „Zahtjev za promjenu“ (Change Request – CR). **ZAHTJEV ZA PROMJENU (CHANGE REQUEST – CR).** Zahtjev za promjenu prijedlog je za izmjenu proizvoda, modula ili funkcionalnosti koji je pokrenuo Naručitelj. To se može dogoditi kada Naručitelj želi promijeniti ili izmijeniti već definirane funkcionalnosti. Zahtjev za promjenom mijenja opseg održavanja i tretira se kao dodatni posao koji nije obuhvaćen postojećim ugovornim opisom održavanja. To znači da se CR tretira odvojeno od dogovorenog vremenskog rasporeda isporuka, opsega projekta i cijene projekta. Ponuditelj će Naručitelju odgovoriti na CR u realnom roku, Ponudom koja sadrži sve elemente koji će Naručitelju omogućiti da donose odluku hoće li prihvatiti dodatni rad, vrijeme i troškove da bi CR bio ispunjen. Realni rok, odnosno pravovremeni odgovor podrazumijeva se kao vrijeme proporcionalno samom zahtjevu – između 2 i 10 radnih dana ovisno o opsegu i složenosti zahtjeva za promjenu (CR-a). Ako Naručitelj prihvati uvjete Ponude, potvrđuje ih Ponuditelju u pisanom obliku, a Ponuditelj izvršava predložene aktivnosti za ispunjavanje CR zahtjeva. Dostava rezultata CR tretira se kao projektna isporuka. Nakon isporuke, CR rezultat se tretira kao dio sustava i održava se na isti način i u istim uvjetima kao cijeli sustav. U slučaju drugačije percepcije kategorije održavanja (npr. da li je to Adaptivno održavanje ili dorada koja uzrokuje Zahtjev za promjenu), odluku prenose ovlaštene osobe koje određuju Naručitelj

i Ponuditelj. Te će se osobe dogovoriti o mogućoj ponovnoj procjeni klasifikacije kategorije održavanja najkasnije u 50% vremena predviđenog za vrijeme isporuke prijedloga (tj. do 5 radnih dana). Trajanje eskalacije neće se uzeti u obzir pri određivanju roka za dostavu Ponude.

3.4.2.2 ORGANIZACIJA RADA Naručitelj i Ponuditelj definirat će sponzore za održavanje sustava, tj. nadležne osobe koje mogu donijeti finalne odluke u slučaju eskalacije. Naručitelj također definira Koordinatora održavanja, koji je zadužen za organizaciju i upravljanje operativnom razinom aktivnosti održavanja na strani Naručitelja. Koordinator održavanja Naručitelja operativno dogovora sa Voditeljem projekta Ponuditelja sve aktivnosti i jedinstvena je točka kontakta za tim Ponuditelja. Koordinator Naručitelja organizira način prikupljanja zahtjeva od strane Naručitelja, kako bi se izbjeglo da različiti djelatnici Naručitelja bez koordinacije kontaktiraju tim za podršku Ponuditelja, da se izbjegne dupliciranje zahtjeva i sl. Koordinator koristi standardne načine komunikacije za prijavu problema, ovisno o tipu problema i njegovoj razini (telefon, help-desk portal i sl.). Voditelj projekta Ponuditelja koordinira tim za podršku Ponuditelja i organizira aktivnosti održavanja prema vrsti (preventivno, korektivno i dr.) i prema prioritetima (SL1, SL2, SL3, SL4).

DINAMIKA PROMJENA Dinamika i način izvršavanja promjena dogovara se s Naručiteljem. U okviru održavanja unaprijed se priprema plan potrebnih izmjena, npr. u slučaju promjene zakonske regulative. Plan pripremaju Koordinator Naručitelja i Voditelj projekta Ponuditelja, u realnom roku koji omogućuje pravovremenu izvedbu, implementaciju, testiranje i druga aktivnosti vezane na rok u kojem promjena mora biti uspostavljena na produkcijskom sustavu.

OSIGURANJE KVALITETE Ponuditelj pri izvedbi projekata te pri izvedbi aktivnosti održavanja koje rezultiraju novim verzijama modula, koristi DevOps i SecOps metodologiju. Ove metodologije ima ugrađene elemente osiguranja kvalitete svake isporuke, tako da je osiguranje kvalitete metodološki podržano os samog početka definiranja izmjene.

KOREKTIVNO ODRŽAVANJE Korektivno održavanje uključuje sve aktivnosti potrebne za rješavanje bilo kakvih problema u radu sustava uzrokovanih neočekivanim događajem poput pogreške ili zastoja u radu. Ispravno održavanje provodi Ponuditelj u skladu s navedenim vremenima odziva i vremenima unutar kojih moraju biti uklonjeni uzroci incidenta u radu sustava. Usluge korektivnog održavanja sustava uključuju upravljanje i rješavanje incidenata koji utječu na rad sustava, rješavanje tehničkih zahtjeva i tehničkih provjera, daljinsku podršku, te odlazak na lokaciju Naručitelja u slučaju kada se aktivnosti ne mogu riješiti putem daljinske podrške. Ponuditelj će razriješiti incidente koje prijavi Naručitelj ili uočene tijekom nadzora sustava što je prije moguće, a ako se radi o incidentu koji značajno utječe na funkcioniranje sustava, Ponuditelj će raditi na rješavanju incidenta kontinuirano sve dok sustav ne bude u potpunosti funkcionalan. Korektivno održavanje uključivat će sljedeće zadatke koje obavlja Ponuditelj u koordinaciji s Naručiteljem:

- korektivne intervencije u slučajevima kada EFI rješenje ne radi prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreške u aplikativnim modulima)
- intervencije zbog neispravnih akcija operatera/korisnika sustava, na način da se otkrije uzrok problema i dovrši posao sa što manje štete za podatke i kvalitetu usluge krajnjim korisnicima (poreznim obveznicima),
- korektivne intervencije povezane s konfiguracijskim parametrima aplikacijskih komponenti sustava,
- ispravci aplikacijskih pogrešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog koda,
- korektivne intervencije na komponentama sustava primjenom promjene zakrpa (popravaka aplikacije) ili nadogradnjom (novo izdanje aplikacije - nadogradnja) na novu verziju softvera koji koristi aplikacijske komponente, a sve u suradnji s timom Naručitelja,
- razvoj i testiranje novih verzija softvera/zakrpa (aplikacijskih komponenti sustava) na predviđenim okruženjima,
- instalacija novih verzija softvera/zakrpa (komponente sustava s uključenim ispravkama) prema dogovoru sa Naručiteljem,
- korektivne intervencije nakon vraćanja podataka iz sigurnosne kopije kreirane od strane Naručitelja.

OPIS OZBILJNOSTI INCIDENTA (SEVERITY) ZA KOREKTIVNO ODRŽAVANJE Ponuditelj će odgovoriti na prijavu incidenta u skladu s razinom ozbiljnosti (Severity Level – SL) incidenta kako je navedeno u nastavku. Razine ozbiljnosti incidenta su: Incident ozbiljnosti 1 (SL1):

- Incident uzrokuje nedostupnost, potpuni zastoj ili znatno otežani rad EFI sustava djelatnicima Naručitelja i/ili klijentima (poreznim obveznicima).
- Incident uzrokuje nedostupnost, potpuni zastoj bilo koje aplikacije na produkcijskom okruženju sustava. Usluga u cijelosti ne radi ispravno ili je sustav funkcionalno neupotrebljiv.
- Nakon odgovora, Izvršitelj kontinuirano radi na uklanjanju uzroka incidenta do uspješnog uklanjanja, a tijekom tih aktivnosti kontinuirano

šalje izvještaje Naručiocu o tijeku rješavanja incidenta. • Ako se uzrok incidenta ne može ukloniti u propisanom roku, Ponuditelj, u suradnji sa Naručiocem, predlaže zaobilazno rješenje koje bi moglo biti u funkciji najviše dva kalendarska dana. Paralelno s tim, Izvršitelj je dužan raditi na uklanjanju i ispravljanju uzroka incidenta. • Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ od strane Ponuditelja kada Naručioc, nakon pregleda ključnih funkcionalnosti, potvrdi ispravnost proizvodnog sustava. Funkcionalni i/ili nefunkcionalni testovi koji u potpunosti potvrđuju ispravan rad sustava provode se naknadno. Incident ozbiljnosti 2 (SL2):

- Otežan rad na produkcijskom okruženju sustava, dio osnovnih usluga Naručiocu ili klijentima ne radi ispravno, nemoguće je dovršiti jedan cjelovit skup poslovnih procesa ili jedan kritični poslovni proces (ne postoji zaobilazno rješenje za završetak poslovnog procesa). Za uspješno rješenje problema, potrebno je stvoriti neplaniranu dodatnu isporuku (patch) u produkcijski sustav.
- Nakon odgovora, Izvršitelj kontinuirano radi na uklanjanju uzroka incidenta do uspješnog uklanjanja, a tijekom tih aktivnosti kontinuirano šalje izvještaje Naručiocu o tijeku rješavanja incidenta.
- Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ kada Naručioc, nakon provođenja funkcionalnih i/ili nefunkcionalnih ispitivanja, potvrdi ispravan rad sustava. Incident ozbiljnosti 3 (SL3):
- Produkcijski sustav radi ispravno, no dio aplikacije ili komponente ne radi ispravno, ali postoji zaobilazno rješenje za završetak poslovnog procesa. Utvrđena su manja odstupanja, ali ona značajno utječu na rad sustava. Za uspješno rješenje problema, potrebno je stvoriti neplaniranu dodatnu isporuku (patch) u produkcijski sustav.
- Nakon odgovora, Izvršitelj kontinuirano rješava uzroke incidenta tijekom radnog vremena do uspješnog uklanjanja uzroka incidenta, a tijekom razrješavanja incidenta šalje izvještaje Naručiocu.
- Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ kada Naručioc, nakon provođenja funkcionalnih i/ili nefunkcionalnih ispitivanja, potvrdi ispravan rad sustava. Incident ozbiljnosti 4 (SL4):
- Produkcijski sustav radi ispravno, no utvrđena su manja odstupanja koja ne utječu na rad sustava (npr. pogreške korisničkog sučelja koje ne ometaju rad aplikacije, pogreške u dokumentaciji itd.). Ili postoje značajna odstupanja za koja je dobivena suglasnost Naručioca za rješavanje kroz planiranu isporuku (patch) u produkcijsko okruženje. Rješenje navedenog odstupanja provodi se u dogovoru s Naručiocem, te u skladu s planiranim isporukama u produkcijski sustav (nije potrebno stvarati neplaniranu dodatnu isporuku – patch).
- Izvršitelj, u dogovoru s Naručiocem, započinje i rješava odstupanja tijekom radnog vremena.
- Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ kada Naručioc, nakon provođenja funkcionalnih i/ili nefunkcionalnih ispitivanja, potvrdi ispravan rad sustava.

ROKOVI I VREMENA ODZIVA ZA RJEŠAVANJE INCIDENATA U OKVIRU KOREKTIVNOG ODRŽAVANJA Izvršitelj će reagirati na prijavu incidenta SL1, SL2 i SL3 u skladu s navedenim vremenima odziva i vremenima unutar kojih se incidenti u radu sustava moraju eliminirati. Izvršitelj je dužan otkloniti poznata odstupanja (SL4) u dogovoru sa Naručiocem, prema dogovorenim prioritetima Naručioca i u skladu s planiranim isporukama u produkcijski sustav.

PARAMETRI KOREKTIVNOG ODRŽAVANJA Sustav na koji se podrška odnosi Razdoblje u kojem se zaprima prijava incidenta i provodi intervencija Rok u kojem mora započeti uklanjanje uzroka incidenta, računajući od trenutka prijave (odgovor na prijavljeni incident) Maksimalno vrijeme za rješavanje uočenog ili prijavljenog uzroka incidenta, računajući od trenutka utvrđivanja da je problem aplikativne prirode Dani za podršku Svi moduli sustava EFI

SL	SL1	SL2	SL3	SL4
0-24h svaki kalendarski dan	1 sat	8 sati	8 radnih sati	po dogovoru s Naručiocem
Svi kalendarski dani	8:00-17:00	8:00-17:00	8:00-17:00	8:00-17:00
svaki radni dan				
u tjednu				
Radni dani				
u tjednu				

U slučaju nemogućnosti otklanjanja incidenta u predviđenom roku zbog okolnosti koje se nemogu predvidjeti, Voditelj projekta Ponuditelja najkasnije u predviđenom roku za rješavanje incidenta obavještava Koordinator održavanja Naručioca o situaciji. Voditelj projekta Ponuditelja i Koordinator održavanja Naručioca ostaju u stalnom kontaktu dok traje otklanjanje incidenta ili njegovo svođenje na prihvatljivu nižu razinu hitnosti (npr. na razinu „problem“). U slučaju različite percepcije razine ozbiljnosti (SL) prijavljenog incidenta od strane Naručioca i Ponuditelja, incident eskaliraju ovlaštene osobe koje će utvrditi Naručioc i Ponuditelj. Te će se osobe dogovoriti o mogućoj ponovnoj procjeni klasifikacije težine incidenta najkasnije u 50% vremena predviđenog za rješavanje incidenta na višoj razini ozbiljnosti od predložene. Trajanje eskalacije neće se uzeti u obzir pri određivanju roka za rješavanje incidenta. „Zaobilazno rješenje“ („workaround“) smatra se privremenim rješenjem čiji je cilj omogućiti krajnjim korisnicima (poreznim obveznicima) upotrebu sustava. Primjenom

„zaobilaznog rješenja“ incident se smatra riješenim. Iz incidenta za koji se primjenjuje „zaobilazno rješenje“ stvorit će se „problem“, a u tom će se slučaju pokrenuti postupak upravljanja problemima kako bi se postiglo njegovo rješenje. Naručitelj i Izvršitelj dogovorit će se o mogućnostima, načinima i rokovima za realizaciju rješenja određenog problema tijekom njegovog nastanka.

PERFEKTIVNO ODRŽAVANJE Perfektivno održavanje softvera fokusira se na funkcije koje poboljšavaju korisničko iskustvo kroz funkcionalna poboljšanja. Radi se o poboljšanju performansi sistema na načine koji nisu odgovor na grešku ili problem, već kao odgovor na povratne informacije korisnika. Primjeri su poboljšanja funkcionalnosti koda, promjene upotrebljivosti ili optimizacija brzine. Sve ovo poboljšava vrijednost softvera i poboljšava korisničko iskustvo. Koordinator održavanja Naručitelja operativno dogovora sa Voditeljem projekta Ponuditelja sve aktivnosti vezano na perfektivno održavanje, temeljem rezultata Preventivnog održavanja, iskustava u radu EFI sustava i drugih utjecaja na EFI sustav. Dinamika i način izvršavanja promjena temeljem perfektivnog održavanja dogovara se i priprema planski s Naručiteljem. U okviru održavanja unaprijed se priprema plan potrebnih izmjena. Plan pripremaju Koordinator Naručitelja i Voditelj projekta Ponuditelja, u realnom roku koji omogućuje pravovremenu izvedbu, implementaciju, testiranje i druga aktivnosti vezane na rok u kojem promjena mora biti uspostavljena na produkcijskom sustavu. Perfektivno održavanje slično je adaptivnom, tako da i u ovom slučaju vrijedi opisani postupak za Zahtjeve za izmjenom (Change Request) i cijeli postupak opisan u poglavlju Adaptivno održavanje.

HELP DESK (SERVICE DESK) Kao dio usluge podrške u okviru održavanja, Ponuditelj će uspostaviti bazu znanja i sustav „Help Desk“ za podršku korisnicima isporučenog softverskog rješenja. Radno vrijeme službe je od ponedjeljka do petka, od 8 do 17 sati. Help Desk sustav nije namijenjen krajnjim korisnicima rješenja (klijentima odnosno poreznim obveznicima) već Koordinator održavanja, odnosno internim djelatnicima IT odjela Naručitelja. Koordinator održavanja i interni IT odjel Naručitelja biti će obučeni i imati dovoljno informacija kako bi mogao kvalitetno koristiti Help Desk Naručitelja. Sustav Help desk biti će uspostavljen na temelju Jira rješenja (detalji u poglavlju niže), i pružit će sljedeće osnovne funkcionalnosti: • Primanje zahtjeva putem web obrasca na Help Desk sustavu za prijavu problema koji će Izvršitelj staviti na raspolaganje Naručitelju. Web obrazac podržavat će potrebne funkcionalnosti za prijavu problema: o Mogućnost kategorizacije zahtjeva o Mogućnost automatske obavijesti e-poštom o Sposobnost praćenja statusa provedbe o Mogućnost prijave dodatnih nepravilnosti o Izvještavanje o pružanju usluga Help Desk sustava. • U iznimnim i/ili hitnim slučajevima, komunikacija će se izvoditi putem telefona i email poruka, uz obavezan naknadni unos u Help Desk zbog praćenja statusa zahtjeva. • Help Desk sustavu, prijavi problema odnosno praćenju statusa pojedinih prijava će pristupati Koordinator održavanja, odnosno prema potrebi djelatnici internog IT odjela Naručitelja. Help Desk rješenje bit će uspostavljeno u skladu s najboljom svjetskom praksom, međunarodnim standardom ISO/IEC 20000, ITIL i ekvivalentnim standardima.

JIRA SERVICE DESK Jira Service Management ITSM je rješenje izgrađeno na Jira platformi kako bi pomoglo timovima IT podrške i razvojnim timovima da surađuju velikom brzinom. Omogućuje timovima da brzo odgovore na poslovne promjene i pruže vrhunska iskustva u pružanju usluga korisnicima i zaposlenicima. Jira je konfigurabilan i intuitivan samoposlužni portal koji pruža jedinstveno mjesto na kojem korisnici mogu brzo potražiti pomoć. **GLAVNE PREDNOSTI** Unificirani način rada • Jira omogućuje unos, praćenje i dodjelu dolaznih zahtjeva iz različitih strana, s redovima za različite SLA razine. Moguća je integracija sa Slack rješenjem za komunikaciju u realnom vremenu sa ostalim djelatnicima, a Help Desk agenti mogu pratiti sve potrebne informacije u Jira Service Managementu. Pruža puni kontekst vezano na prijavljene probleme i zahtjeve. Kvalitetno iskustvo za klijente • Spajanje timova za razvoj i IT podršku na jednoj platformi omogućava jednostavnu suradnju među timovima kako bi svi problemi bili brzo riješeni. Kada klijenti prijave incidente ili probleme, moguće ih je jednostavno eskalirati i usmjeriti do pravih razvojnih i operativnih timova za uklanjanje programskih pogrešaka, rješavanje incidenata, odgovaranje na promjene i brzu isporuku potrebnih usluga. Objedinjeni zahtjevi • Jira omogućuje objedinjavanje zahtjeva iz Jira internih prijava, e-pošte, alata za chat, specifično razvijenih servisa (kroz API) i drugih kanala. Moguće je definiranje i konfiguriranje ulaznih redova za praćenje, trijažu i raspodjelu dolaznih zahtjeva.

Pro tome Jira može grupirati slične prijave (tickete) i time olakšati kategorizaciju zahtjeva za podrškom na pr. incidente, probleme i promjene. SLA • Jira omogućuje definiranje SLA pravila na način koji omogućuje praćenje rokova na temelju proteklog vremena i/ili kategorije zahtjeva. Rješavanje zahtjeva na temelju prioriteta i korištenje automatskih pravila za eskalaciju omogućava pravovremeno obavješćavanje zaduženih članova tima i spriječava kršenje SLA. Izvješća i metrike • Jira omogućuje praćenje i optimizaciju rada uključenih timova s preglednim izvješćima i nadzornim pločama (dashboards). Time je i usluga klijentima stalno pod kontrolom, što dovodi do veće razine zadovoljstva vlastitih klijenata.

INTERVENCIJE Sama arhitektura EFI sustava te tehnologija na kojoj počiva (Oracle baza podataka i Oracle aplikacijski serveri) osiguravaju da gubitak podataka u slučaju kvara sustava može biti samo transakcija koja je u toku i nije završena. No, Neos kao Ponuditelj osigurava da i u slučaju izmjena i unaprijeđenja EFI sustava tokom održavanja, ovo pravilo uvijek mora vrijediti. U slučaju intervencija zbog grešaka ili bilo kojih drugih razloga, Ponuditelj će osigurati zapisnik o intervenciji koji će minimalno sadržavati: • jedinstvenu šifru intervencije • opis stanja prije intervencije • opis kvara/greške ako je uzrok intervencije kvar/greška • uzrok kvara/greške ako je uzrok intervencije kvar/greška • detaljan opis poduzetih (korektivnih) aktivnosti • opis posljedica poduzetih (korektivnih) aktivnosti na korištenje softverskog rješenja i redovne procedure u održavanju sistema • vrijeme utrošeno na intervenciji. Zapisnik mora biti odobren od strane ovlaštenog predstavnika korisnika. Ako zapisnik nije odobren smatrati će se da intervencija nije izvršena na adekvatan način. U praksi se zapisnik smatra ovjerenim u elektroničkom obliku, ako ga je nadležna osoba Naručitelja (Koordinator održavanja) potvrdila u elektroničkom obliku. Zapisnici se vode elektroničkim putem u predviđenom portalu za prijave zahtjeva i praćenje intervencija (Jira Service Desk) prema tim zahtjevima. Jedinstvena šifra slijeda dokumenata (zahtjev, zapisnik i dr.) osigurava sljedljivost svake intervencije. Smatra se da je zahtjev za intervencijom prijavljen kada je ovlašten predstavnik korisnika usluga obavijestio Ponuditelja putem unaprijed definiranog kanala između Naručitelja i Ponuditelja, Standardni kanal je web portal za prijavu zahtjeva za intervencijama. Kako je navedeno u ranijim poglavljima, ukoliko se radi o hitnoj intervenciji dozvoljeno je korištenje telefona, no čim se pokrene rješavanje obaveza Naručitelja je takav usmeni zahtjev unijeti u portal za prijavu, kako bi bilo moguće dokumentirano pratiti njegovo izvršavanje. Pri tome se sačinjava zapisnik u kojem se navodi koja se intervencija zahtjeva i upisuje se vrijeme prijavljivanja. Smatra se da je došlo do kritične greške ukoliko korisnik ne može više koristiti softversko rješenje zbog greške na nekoj od osnovnih funkcionalnosti softverskog rješenja, što ima kritičan utjecaj na izvršenje radnih aktivnosti Naručitelja. Takva greška zahtijeva hitnu intervenciju i njeno otklanjanje. Primjeri grešaka ove vrste su: problemi sa podacima ili njihovo uništenje, gubitak podataka...Nema zamjenskog (workaround) rješenja za grešku, te je za otklanjanje takve greške potrebna promjena organizacije aplikacije ili velike promjene u aplikaciji. Ponuđač će u slučaju kritične greške odmah poduzeti mjere za njeno otklanjanje i smanji stupanj njene kritičnosti u roku od 48h. Kritične greške dobivaju razinu SL1 i s njima se postupa prema proceduri detaljno opisanoj u poglavlju Korektivno održavanje. Ponuđač će podnositi mjesečni izvještaj o izvedenim radovima na održavanju i dokumentirati radove na održavanju na način opisan u više poglavlja ove ponude, npr. u poglavlju Preventivno održavanje, Korektivno održavanje i drugima.

RASPOLOŽIVOST SUSTAVA Ponuditelj kroz održavanje EFI sustava, odnosno predviđene aktivnosti, vrste i razine održavanja osigurava ispravno i kvalitetno funkcioniranje svih softverskih rješenja (instaliranih sistema i podsistema) koja su predmet održavanja i stvaranje uvjeta za neprekidan rad, u on-line režimu 24/7/365, održavanog EFI softverskog rješenja u dijelu koji zavisi od ponuđača i nije uslovljen drugim vanjskim faktorima (npr. ispravan hardver optimalnih performansi, sistemski softver, odgovarajući antivirus program, odgovarajuća veza sa starim poreskim sistemom i drugo) tokom cijelog perioda održavanja.

DOKUMENTIRANJE SUSTAVA U okviru svih vrsta održavanja – preventivno, adaptivno, korektivno i perfektivno – nastaje dokumentacija koja je posljedica pripreme i izvedbe aktivnosti. U slučaju izmjena na softverskim modulima EFI sustava, Ponuditelj će izmjene dokumentirati na način da uvijek postoji dokumentacija izvedenog stanja sustava. Ukoliko je izmjena tehničke prirode, dokumentacija je tehničke razine, a ukoliko se mijenja i korisničko iskustvo (sučelje, procesi i sl.) internih i/ili eksternih korisnika, dokumentacija će sadržavati i izmjenu korisničke dokumentacije. Na taj način je osigurano da Ponuditelj uredno i redovno ažurira dokumentaciju izvedenog stanja, te da je ona pravovremeno dopunjena temeljem

posljednjih izmjena. Ponuditelj temeljem izmjena u okviru održavanja dostavlja Naručitelju izvorni kod ako je aktivnost održavanja uzrokovala njegovu izmjenu. Izvorni kod se dostavlja prije nego se inovirano softversko rješenje stavi u produkciju, dostavom na DEV (Development) i/ili TST (Test) okolinu Naručitelja. Ponuditelj će dostaviti izvorni kod za sva proširenja EFI sustava, tako da je Naručitelj uvijek u posjedu aktualne verzije izvornog koda cijelog EFI sustava. Ponuditelj će u okviru aktivnosti održavanja održavati i tehničku dokumentaciju sustava EFI u skladu sa tehničkim promjenama na softverskom rješenju, na način kako je navedeno u ovom poglavlju.

NAČELNI OPIS RJEŠENJA ZA NADOGRADNJU SUSTAVA – DEVOPS Suvremena tržišta i rastuća očekivanja klijenata tjeraju poduzeća i institucije na stalno usavršavanje i inoviranje, pružajući nove i poboljšane usluge i proizvode svojim klijentima. Kako bi podržao takvo dinamično okruženje, Neos koristi DevOps i SecOps metodologije kako bi ubrzao razvoj rješenja za naše klijente, a istovremeno osigurao visoku kvalitetu konačnog proizvoda. DevOps i SecOps pružaju konzistentnu platformu za proizvodnju rješenja koja se mogu implementirati i pokrenuti u On-Premises, Cloud i Hybrid okruženjima. Cilj U današnje vrijeme postavljeni su visoki zahtjevi za stalnim radom na poboljšanju kvalitete softvera i smanjenju rizika u razvoju složenih aplikativnih rješenja. Cilj modernih DevOps i SecOps metodologija razvoja s kontinuiranom integracijom (CI) i kontinuiranom isporukom (CD) je pružiti agilan i brz životni ciklus razvoja. Pri tome, projektni tim dobiva brzu povratnu informaciju tako da se nedostatak unese u bazu koda, identificira se i ispravi što je prije moguće. CI/CD cjevovod jedna je od najboljih praksi koju DevSecOps timovi mogu implementirati, kako bi osigurali brz i efikasan razvoj i održavanje složenih aplikativnih sustava. DevOps je usredotočen na razvojni životni ciklus, a SecOps dio osigurava da su svi aspekti razvojnog životnog ciklusa povezani sa sigurnošću izvorno integrirani u razvoj od početka, a ne da se njima zasebno bavi u kasnijoj fazi. Kratki opis DevSecOps pristup sastoji se od uspostavljenog razvojnog okruženja, s CI/CD cjevovodom. Naš pristup pokriva cijeli DevSecOps proces, uključujući: • Upravljanje zadacima (Business Analyst zadužen je za pisanje korisničkih priča (User Stories)) • Programeri dobivaju plan rada iz alata za administraciju projekta (Jira) • Programeri spremaju razvijeni kod u SCM (Git, GitHub) • CI alat (Jenkins) automatski sakuplja kod pri Git potvrdi (commitu) • CI alat pokreće build koda • CI alat pokreće testiranje, kvalitetu koda i sigurnosni test • CI alat sprema konačni artefakt (Docker image) u repozitorij • Nakon uspješne provjere kvalitete (QA), kod se postavlja na Kubernetes klaster • Kubernetes klasterom upravlja Ansible/Terraform • U radu aplikacija se prati i nadzire kroz definiranu instrumentaciju. Ovo okruženje omogućuje DevSecOps timovima testiranje aplikacija u uvjetima sličnim produkciji rano u razvojnem ciklusu. Timovi mogu osigurati više testnih okruženja pouzdano i na zahtjev. Ako je Cloud ciljno okruženje za implementaciju, Infrastructure as a Code (IaC) također se može potvrditi i testirati kako bi se spriječili uobičajeni problemi s implementacijom. Istodobno, Cloud dinamički osigurava i ruši okruženja na temelju IaC definicija. Naš pristup je u upotrebi u Neosu, i stalno se unapređuje. Prikladan je kako Neosovim internim razvojnim timovima, tako i zajedničkim timovima u korporativnim okruženjima i institucijama kojima pružamo naše usluge razvoja i podrške (javni sektor, fincijski sektor, telekom industrija, itd.). Nudimo DevSecOps okruženja također kao ponudu razvojnim timovima u IT tvrtkama koje razvijaju rješenja za vlastite klijente i opće tržište. Ključne prednosti DevSecOps platforma i metodologija pružaju fleksibilan i siguran cjevovod u On-Prem, Cloud ili mješovitom (Hybrid, Multi-Cloud) okruženju: • Kontinuirana integracija i isporuka softvera (CI/CD) • Integrirana sigurnost od početka dizajna nacrtu rješenja • Brzo rješavanje problema • Brza isporuka funkcionalnosti i značajki • Infrastruktura kao kod (IaC) • Poboljšava kontinuitet poslovanja i oporavak od katastrofe • Brže reagiranje na promjenjive poslovne uvjete • Kupac može isporučiti stabilna okruženja brzo i u velikim razmjerima • Infrastrukturne implementacije su ponovljive • Jednostavno spriječavanje problema u produkciji uzrokovanih krivim konfiguracijskim postavkama ili nedostatkom među ovisnih modula,

Dostavljen dokaz o uspostavljenom sistemu upravljanja kvalitetom iz oblasti predmeta nabavke,

Primopredaja i puštanje u rad vršit će se tako da se po završetku isporuke, sačinjava zapisnik – izvještaj, sa precizno definisanim isporukama,

Ponuditelj prihvaća uslov za isporuku usluga:pozitivni rezultati testiranja programskog rješenja – funkcionalnosti,

Garancija Privredna Banka Zagreb br. 4101187609 od 07.04.2025. godine na iznos od 4.628,10 € i rokom važnosti do 04.07.2025. godine,

Cijena ponude 231.360,00 €,

Rok važenja ponude je 60 dana od dana otvaranja ponuda,

Rok izvršenja ugovora je godinu dana,

Rok plaćanja: 30 dana od dana ispostavljanja fakture za predhodni mjesec,

Način plaćanja: Virmanski,

Garantni rok je 12 mjeseci od dana izvršenja usluge,

Od ponuđača Neos Zagreb je zahtijevano da u roku od 8 dana od dana prijema zahtjeva dostavi originale ili ovjerene kopije dokaza predviđenih tenderskom dokumentacijom.

Ponuđač je u roku dostavio potrebnu dokumentaciju:

Uvjerenje Ministarstva pravosuđa i uprave Republike Hrvatske – Uprava za kazneno pravo da pravno lice nije osuđivano Ur. broj: 514-05-02-01-01/08-25-02 od 28.03.2025. godine,

Uvjerenje Ministarstva pravosuđa i uprave Republike Hrvatske – Uprava za kazneno pravo da pravno lice nije osuđivano Ur. broj: 514-05-02-01-01/08-25-02 od 28.03.2025. godine, za lice Mrljić Mario,

Uvjerenje Ministarstva pravosuđa i uprave Republike Hrvatske – Uprava za kazneno pravo da pravno lice nije osuđivano Ur. broj: 514-05-02-01-01/08-25-02 od 28.03.2025. godine, za lice Hatvalić Poljak Ivana,

Uvjerenje Ministarstva pravosuđa i uprave Republike Hrvatske – Uprava za kazneno pravo da pravno lice nije osuđivano Ur. broj: 514-05-02-01-01/08-25-02 od 28.03.2025. godine, za lice Čapan Davorin,

Uvjerenje Ministarstva pravosuđa i uprave Republike Hrvatske – Uprava za kazneno pravo da pravno lice nije osuđivano Ur. broj: 514-05-02-01-01/08-25-02 od 28.03.2025. godine, za lice Marković Dražen,

Uvjerenje Ministarstva financija Republike Hrvatske - Porezna uprava, Urbroj 513-07-01-05-25-2 da pravno lice nema duga po osnovi javnih davanja o kojima službeni evidenciju vodi Porezna uprava na dan 30.04.2025. godine,

Izvadak iz sudskog registra Trgovačkog suda u Zagrebu Republika Hrvatska, za pravno lice od 08.04.2025. godine.

Minimalni iznos ostvarenog prometa u prethodne dvije godine uključujući minimalni iznos ostvarenog prometa u oblasti koja je predmet javne nabavke mora iznositi minimum 300.000,00 €:

Ispis bilance i računa dobiti i gubitka za 2023. godinu.

8. Podaci o vrednovanju i rangiranju ponuda

PONUĐAČI SU PONUDILI SLJEDEĆE CIJENE:

r.b.	Ponuđač (naziv i sjedište)	Ponuđena cijena
1.	„Neos“ doo Zagreb	231.360,00 €

U POSTUPKU PREGLEDA, OCJENE I VREDNOVANJA PONUDA, UTVRĐENO JE DA SU SLJEDEĆE PONUDE NEISPRAVNE:

1. Nije bilo neispravnih ponuda,

U POSTUPKU PREGLEDA, OCJENE I VREDNOVANJA PONUDA, UTVRĐENO JE DA SU SLJEDEĆE PONUDE ISPRAVNE:

„Neos“ doo Zagreb

ISPRAVNE PONUDE SU VREDNOVANE I RANGIRANE PRIMJENOM KRITERIJUMA ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE:

Primijenjena metodologija načina vrednovanja ponuda:

- odnos cijene i kvaliteta

Naručilac se opredijelio za vrednovanje ponuda po kriterijumu odnos cijene i kvaliteta, a shodno Pravilniku o metodologiji načina vrednovanja ponuda u postupku javnih nabavki.

Vrednovanje će se vršiti na osnovu sljedećih parametara:

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| 1. najniža ponuđena cijena (C) | broj bodova 70 |
| 2. kvalitet (K) | broj bodova 30 |

1. Parametar najniža ponuđena cijena vrednovaće se na sljedeći način: ukupno 70 bodova

Bodovi za parametar ponuđena cijena izračunavaju se na način što se kao osnova za vrednovanje uzima najniža ponuđena cijena (bez PDV-a), koja dobija maksimalan broj bodova.

Maksimalno predviđeni broj bodova je 70.

Ponuđena cijena će se bodovati na sljedeći način:

- Najniža cijena dobija maksimalni broj bodova (70 bodova)
- Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli:

$$C = (C_{\min} / C_p) \times 70$$

$C_{\min}$ – najniža ponuđena cijena (bez PDV)

C_p – ponuđena cijena (bez PDV)

2. Parametar kvalitet (K) vrednovaće se na sljedeći način: ukupno 30 bodova

a) Reference ponuđača: 15 bodova

Dokaz o uspješno realizovanim projektima vezanim za usluge u javnom sektoru (reference ponuđača)

- Ponuda sa najvećim brojem uspješno realizovanih projekata dobija maksimalni broj bodova (15 bodova)
- Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli:

$$K1 = (K1p / K_{\max}) \times 15$$

K1- reference ponuđača

K1p- ponuđeni broj uspješno realizovanih projekata

K1max- najveći broj uspješno realizovanih projekata

b) Servisna podrška: 10 bodova

Detaljan opis nivoa podrške sa rokovima odziva

- Ponuda sa najkraćim vremenom odziva dobija maksimalni broj bodova (10 bodova)
- Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli

$$K2 = (K2_{\min} / K2_p) \times 10$$

K2- servisna podrška

K2min- najkraće vrijeme odziva

K2p- ponuđeno vrijeme odziva

c) Ljudski resursi (broj inženjera angažovanih na održavanju): 5 bodova
Detaljan opis ljudskih resursa (broj inženjera angažovanih na održavanju)

- Ponuda sa najvećim brojem ljudskih resursa angažovanih na održavanju dobija maksimalni broj bodova (5 bodova)
- Ostale ponude će dobiti bodove po sljedećoj formuli

$$K3 = (K3_p / K3_{\max}) \times 5$$

K3- ljudski resursi

K3max- maksimum angažovanih ljudskih resursa

K3p- ponuđeni broj angažovanih ljudskih resursa

Ukupan broj bodova (Uk) po kriterijumu ekonomski najpovoljnija ponuda dobija se na sljedeći način:

$$Uk = C + K1 + K2 + K3$$

Uk - ukupan broj bodovapo kriterijumu ekonomski najpovoljnija ponuda

C - broj bodova dobijen po osnovu podkriterijuma najniža ponuđena cijena

K1 - broj bodova dobijen po osnovu podkriterijuma kvalitet - reference ponuđača

K2 - broj bodova dobijen po osnovu podkriterijuma kvalitet – servisna podrška

K3 - broj bodova dobijen po osnovu podkriterijuma kvalitet – angažovani ljudski resursi

Na osnovu izvještaja automatski generisanog u sistemu svih članova komisije je utvrđen prosjek dodijeljenog broja bodova po svakom kriterijumu i ukupno, kako slijedi:

r.b.	Ponuđač (naziv i sjedište)	Parametar 1 Cijena	Parametar 2 ² Kvalitet			Ukupan broj bodova
			Reference ponuđača	Servisna podrška	Ljudski resursi	
1.	„Neos“ doo Zagreb	70	15	10	5	100

9. Podaci o najpovoljnijoj ponudi

„Neos“ doo Zagreb
Ulica Ljudevita Posavskog 31 Zagreb
Ponuđena cijena 231.360,00 €

10. Podaci o najpovoljnijoj/im ponudi/ama u slučaju zaključivanja okvirnog sporazuma sa jednim ili više ponuđača³

Nije predviđen okvirni sporazum.

² Dodati onoliko koliko je parametara predviđeno tenderskom dokumentacijom i za svaki upisati broj bodova

11. Uputstvo o pravnoj zaštiti

Kandidat/ponuđač može izjaviti žalbu protiv ove odluke Komisiji za zaštitu prava u roku od 10 dana od dana objavljivanja odluke.

Žalba se podnosi naručiocu preko ESJN. Žalba koja nije podnesena na naprijed predviđeni način biće odbijena kao nedozvoljena.

Podnosilac žalbe je dužan da uz žalbu priloži dokaz o uplati naknade za vođenje postupka u iznosu od 1% od procijenjene vrijednosti javne nabavke, a najviše 20.000,00 eura, na žiro račun Komisije za zaštitu prava broj 530-20240-15 kod NLB Montenegro banke A.D.

Iznos uplate iz prethodnog stava je iznos koji je prispio na račun Komisije za zaštitu prava.

Ukoliko je predmet nabavke podijeljen po partijama, a žalba se odnosi samo na određenu/e partiju/e, naknada se plaća u iznosu 1% od procijenjene vrijednosti javne nabavke te /tih partije/a.

Instrukcije za plaćanje naknade za vođenje postupka od strane žililaca iz inostranstva nalaze se na internet stranici Komisije za zaštitu prava <http://www.kontrola-nabavki.me/>.

OVLAŠĆENO LICE NARUČIOCA



VD DIREKTORA
Sava Laketić

M.P.

