

PREGLED POSTUPKA #104721

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	AGENCIJA ZA SPREČAVANJE KORUPCIJE
PIB	11006507
E-mail	kabinet@antikorupcija.me
Telefon	020/447-702, 202/447-723
Internet adresa	www.antikorupcija.me
Fax	020/234-082
Adresa	Ulica Kralja Nikole 27/V
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Helpdesk softver sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Dragana Dacić
Kontakt	020-447-718
Datum objave	04.12.2025. 14:00
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Zahtjev za podnošenje ponuda - Helpdesk softver sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)	04.12.2025 14:00	08.12.2025 11:30	08.12.2025 11:30	U toku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne
Nabavka je	
Zelena	Ne
Društveno odgovorna	Ne

5 STAVKE PLANA

Ne postoje definisane stavke plana

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Uz ponudu se dostavlja Izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, data na Obrascu 2, preuzimanjem na posebnom aplikativnom dijelu elektronskog sistema javnih nabavki, shodno članu 9 stav 10 Pravilnika o načinu sprovođenja jednostavnih nabavki („Službeni list CG“, br. 16/23, 20/23, 36/23, 114/23, 49/24 i 114/24)	Obrazac 2
Mjesto izvršenja ugovora je sjedište Agencije za sprečavanje korupcije, Ulica Kralja Nikole 27/V, Podgorica	Mjesto izvršenja ugovora
Rok važenja ponude: 60 dana od dana otvaranja ponuda	Rok važenja ponude
Način plaćanja: virmanski, na žiro račun Izvršioca. Žiro račun: _____ Banka: _____ (Ponuđač je obavezan navesti broj žiro računa i banke)	Način plaćanja
Rok za isporuku i instalaciju sistema i sprovođenje obuka je maksimalno 5 dana od dana potpisivanja ugovora	Rok izvršenja ugovora
Sprovođenje kontrole kvaliteta vršiće službenici Odsjeka za informacione tehnologije Agencije.	Način sprovođenja kontrole kvaliteta
Plaćanje će se vršiti u roku do 30 dana nakon dostavljanja fakture i potpisivanja zapisnika o isporuci i instalaciji sistema koji će potpisati predstavnici naručioca i izvršioca. Uredno ispostavljena faktura i zapisnik o isporuci i instalaciji sistema potpisan od strane predstavnika Naručioca i Izvršioca predstavlja osnov za plaćanje ugovorene cijene	Rok plaćanja

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 4.000,00 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		1. Predmet nabavke: Predmet nabavke je isporuka, instalacija i implementacija softverskog rješenja za Helpdesk i upravljanje IT resursima (Asset Management) za internu upotrebu u organizaciji, sa sljedećim obimom: • 2 administratorska naloga (administratori sistema / superuseri) • 60 korisnika koji mogu prijavljivati incidente i zahtjeve (end users / requesters) • Do 150 IT asset-a koji će se evidentirati i pratiti u sistemu Rješenje mora podržavati on-premise instalaciju u okviru infrastrukture Naručioca. 2. Opšti tehnički zahtjevi 2.1. Arhitektura sistema • Web-based aplikacija dostupna putem modernog internet pretraživača • Centralizovana baza podataka • Podrška za on-premise instalaciju na sopstvenim serverima Naručioca 2.2. Podržani operativni sistemi (server) • Linux server distribucije (Ubuntu, Debian, CentOS ili	

ekvivalent)

2.3. Podržane baze podataka

- MS SQL Server, MySQL ili PostgreSQL

2.4. Bezbijednost

- HTTPS komunikacija (TLS enkripcija)
- Role-based access control (RBAC)
- Evidencija pristupa i log aktivnosti korisnika

3. Helpdesk funkcionalnosti

3.1. Upravljanje tiketima

Sistem mora omogućiti:

- Kreiranje tiketa putem:
 - o web portala
 - o e-mail poruka (automatska konverzija e-maila u tiket)
- Definisanje tipova tiketa:
 - o Incident
 - o Service request
 - o Problem
 - o Ostali tipovi po potrebi

3.2. Upravljanje tokom tiketa

- Promjena statusa tiketa (Novi, U radu, Riješen, Zatvoren, Na čekanju, itd.)
- Dodjela tiketa administratorima
- Prebacivanje tiketa između administratora
- Komentari i interna komunikacija unutar ticketa
- Evidencija vremena rada po tiketu

3.3. SLA i prioriteti

- Definisanje prioriteta:
 - o Nizak
 - o Srednji
 - o Visok

o Kritičan

- Definisanje SLA pravila po prioritetu
- Automatska eskalacija u slučaju prekoračenja SLA-a

3.4. Notifikacije

- Email notifikacije za:

o kreiranje tiketa

o promjenu statusa

o dodjelu tiketa

o eskalaciju

3.5. Knowledge Base

- Kreiranje baze znanja (FAQ, uputstva)
- Kategorizacija članaka
- Pretraga sadržaja
- Dostupnost krajnjim korisnicima

3.6. Izvještaji

Sistem mora omogućiti generisanje izvještaja o:

- broju tiketa po korisniku
- broju tiketa po kategoriji
- prosječnom vremenu rješavanja
- poštovanju SLA-a

Izvoz izvještaja u formatima: PDF, XLSX ili CSV.

4. Asset Management funkcionalnosti

4.1. Evidencija IT resursa

Sistem mora omogućiti evidenciju i praćenje do 100 asset-a, uključujući:

- računari (desktop, laptop)
- serveri
- mrežna oprema
- štampači
- softverske licence

1	Helpdesk softvera sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)	• ostala IT oprema 4.2. Podaci o asset-ima Za svaki asset mora biti moguće evidentirati: • naziv resursa • tip/kategoriju • serijski broj • inventarski broj • proizvođača • model • datum nabavke • vrijednost • lokaciju • dodijeljenog korisnika • status (aktivan, na servisu, rashodovan, itd.) 4.3. Povezivanje asset-a sa tiketima • Mogućnost povezivanja svakog ticketa sa jednim ili više asset-a • Pregled istorije intervencija po asset-u 4.4. Asset životni ciklus • Praćenje statusa kroz faze: - o u upotrebi - o kvar - o servis - o rashodovan • Evidencija servisnih intervencija 5. Korisnički nalozi i uloge 5.1. Administratori (2 naloga) Administratorski nalozi moraju imati mogućnost: • upravljanja korisnicima • upravljanja tiketima	1,00 komplet
---	---	---	--------------

- upravljanja asset-ima
- kreiranja izvještaja
- konfiguracije sistema i SLA pravila

5.2. Krajnji korisnici (60 naloga)

Korisnički nalozi moraju imati mogućnost:

- prijave problema
- praćenja statusa svojih tiketa
- komunikacije sa administratorima
- pristupa knowledge base sadržaju

5.3. Autentikacija

- Lokalna autentikacija
- Poželjno: integracija sa Active Directory / LDAP

6. Licenciranje

Sistem mora podržavati sljedeći obim licenci:

- 2 administratorske (agent) licence
- 60 korisničkih (requester) naloga
- Asset modul sa podrškom za najmanje 100 resursa

Licenciranje može biti:

- po broju agenata
- po broju korisnika
- ili kombinovano

Licenciranje može biti jednokratno plus godišnje održavanje ili zasnovano na godišnjim pretplatama za korišćenje sistema. U oba slučaja potrebno je predvidjeti korišćenje softvera i podršku/održavanje od 3 godine minimum. Ukoliko je vid licenciranja godišnji, onda moraju biti ponuđena pretplata na korišćenje sistema za 3 godine.

Ponuda mora jasno definisati model licenciranja i ukupne trogodišnje troškove koji će biti predmet finansijskog

vrednovanja ponude.

7. Implementacija i isporuka

Ponuđač je obavezan da uključi:

- instalaciju sistema
- inicijalnu konfiguraciju
- konfiguraciju osnovnih kategorija i SLA pravila
- unos testnih podataka
- testiranje funkcionalnosti

8. Obuka

- Obuka administratora (min. 1 radni dan)
- Kratka obuka krajnjih korisnika ili uputstvo za korišćenje sistema

9. Podrška i održavanje

- Ukoliko se kupuju licence trajno, potrebno je obezbijediti i minimalno 3 godine podrške nakon instalacije i implementacije
- Vrijeme reakcije na kritične incidente: max 4 sata
- Pravo na nadogradnje i sigurnosne zavrpe

10. Dokumentacija

Izvođač mora dostaviti:

- tehničku dokumentaciju na crnogorskom ili engleskom jeziku
- korisničko uputstvo na crnogorskom jeziku
- administrativno uputstvo na crnogorskom ili engleskom jeziku

11. Kriterijumi za prihvata sistema

Sistem će se smatrati prihvaćenim nakon:

- uspješne instalacije
- funkcionalnog testiranja
- izvršene obuke
- predaje dokumentacije

12. Rok za realizaciju

Isporuka i instalacija sistema i sprovođenje obuka maksimalno 5 dana od dana prihvatanja ponude.