

Izmjena postupka

OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke:

Helpdesk softver sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)

Vrsta predmeta:

Usluge

Vrsta postupka:

Jednostavna nabavka

PODACI O NARUČIOCU

Naziv:

AGENCIJA ZA SPREČAVANJE
KORUPCIJE

PIB:

11006507

Uslovi prije izmjena

Opis	Tip uslova
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

Uslovi nakon izmjena

Opis	Tip uslova
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 15 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

Kriterijumi prije izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-

Kriterijumi nakon izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-

Tehnička specifikacija prije izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
4000.00	1	Helpdesk softvera sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)	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 Naručioća. 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 Naručioća 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:	1.00	komplet

- 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
- 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
- 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 zakrpe

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.		
--	--	--	--	--	--

Tehnička specifikacija nakon izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
4000.00	1	Helpdesk softvera sa modulom za opcijom upravljanja IT resursima (Asset Management)	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	1.00	komplet

- 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
- 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
- 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

Ponudač 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 zakrpe

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 prihvrat 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.	
--	--	--	--	--