

PREGLED POSTUPKA #114097

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
PIB	02326710
E-mail	ekip@ekip.me
Telefon	020/406-700
Internet adresa	www.ekip.me
Fax	//
Adresa	Bulevar Džordža Vašingtona 56/II
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Usluga revizije sprovedenog mjerenja kvaliteta i dobijenih rezultata navedenih u Godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore za 2025. godinu.
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Marina Knežević
Kontakt	+382 20 406 700
Datum objave	20.05.2026. 14:00

Napomena	-
----------	---

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Usluga revizije sprovedenog mjerenja kvaliteta i dobijenih rezultata navedenih u Godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore za 2025. godinu.	20.05.2026 14:00	29.05.2026 12:00	29.05.2026 12:00	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

Godina	Opis	Vrijednost nabavke	Vrijednost PDV	Okvirni sporazum	Vrijednost OS	Vrijednost PDV OS	Vrsta postupka
2026	AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST Usluga revizije sprovedenog mjerjenja kvaliteta i dobijenih rezultata navedenih u Godišnjem izvještaju o mjeranju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore 72221000 - Savjetodavne usluge za poslovne analize 79313000 - Usluge revizije poslovanja	12.396,69 EUR	2.603,30 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka

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

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Ponuđač mora biti akreditovan od strane akreditacionog tijela za potrebe revizije sistema menadžmenta, što se dokazuje sertifikatom o akreditaciji ili dokumentom o akreditaciji za obavljanje sertifikacije sistema menadžmenta kvalitetom ISO 9001. Ponuđač treba da posjeduje stručne i kadrovske kapacitete koji su potrebni za izvršenje ugovora.	Stručna i tehnička sposobnost
Izjava o ispunjenosti uslova – Obrazac 2 Napomena: Izjava mora biti elektronski potpisana od strane ovlaštenog lica ponuđača, koja je data na Obrascu 2 i koja se preuzima na posebnom aplikativnom dijelu elektronskog sistema javnih nabavki.	Obrazac 2
60 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja ugovora je 30 dana počev od dana zaključivanja ugovora.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora je sjedište Agencije.	Mjesto izvršenja ugovora
Rok plaćanja je: nakon izvršene usluge 10 dana od dana ispravno ispostavljene fakture, u kojoj će se navesti broj ugovora i broj nabavke iz Plana javnih nabavki (55/26).	Rok plaćanja
Način plaćanja je virmanski, po ispostavljenoj fakturi	Način plaćanja
Uslovi plaćanja: Naručilac će platiti 100% iznosa fakture koju Ponuđač dostavi po izvršenoj usluzi.	Uslovi plaćanja
Ponuđač mora dostaviti izjavu u kojoj će navesti koja lica će biti angažovana kao članovi tima za izvršenje predmetne nabavke, sa kratkim biografijama. Navedeni tim mora imati najmanje 2 člana.	Drugi uslovi

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena
Podkriterijum kvalitet iskazuje se kroz reference svakog člana tima ponuđača ponaosob na izvršenju usluga koje su potvrđene od strane naručioca tih usluga u prethodne tri godine. Potvrđenom referencom se smatra dokaz o učešću na poslovima sprovedene revizije sistema menadžmenta kvalitetom prema standardima ISO 9001 u prethodne tri godine. Ponuđaču koji dostavi najveći broj potvrđenih referenci (dokaza) za svakog člana tima koji će biti angažovani na pružanju usluga koje su predmet nabavke dodjeljuje se maksimalan broj bodova, dok se ostalim ponuđačima bodovi dodjeljuju prema sljedećoj formuli: Broj bodova = dostavljeni broj potvrđenih referenci / najveći dostavljeni broj potvrđenih referenci * maksimalan broj bodova (40)

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 12.396,69 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost sprovodi postupak jednostavne nabavke usluge revizije sprovedenog mjerenja kvaliteta i dobijenih rezultata navedenih u Godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore za 2025. godinu, a u cilju obezbjeđenja standarda kvaliteta propisanih Zakonom o poštanskim uslugama i podzakonskim aktima, MEST 13850 i MEST EN 14012. Agencija će u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore, obaviti reviziju sprovedenog mjerenja i rezultata iz izvještaja o mjerenju kvaliteta. Agencija će za reviziju sprovedenih mjerenja angažovati nezavisnu instituciju, kako je to predviđeno članom 20b Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge, koji propisuje mogućnost da Agencija, u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, angažuje nezavisnu insituciju. Zavisno od rezultata provjere i analize Izvještaja Pošte Crne Gore, Agencija će preduzimati odgovarajuće regulatorne	

mjere u cilju obezbjeđenja propisanog kvaliteta univerzalne poštanske usluge.

Ponuđač je obavezan da za pružanje usluge, koja je predmet nabavke imenuje tim od najmanje dva lica.

Članovi tima treba da posjeduju iskustvo u reviziji sistema menadžmenta kvalitetom prema standardima ISO 9001.

Reviziju je potrebno izraditi saglasno zahtjevima važećih crnogorskih standarda MEST EN 13850 i MEST EN 14012, i to:

MEST EN 13850

Kontrola kvaliteta i revizija

1. Kontrola test pošiljki

- utvrditi brojanjem tačan broj test pošiljki uključenih u mjerenje - broj test pošiljki mora odgovarati broju pošiljki u arhivi.

2. Kontrola kvaliteta

2.1. Statističko izučavanje

Aktivnosti obezbjeđenja i kontrole kvaliteta moraju da uključe:

- dokumentaciju o uzorku i okviru izučavanja;
- izradu master plana za potrebe ažuriranja i sistematske provjere izučavanja;
- kontrolu statističkog izučavanja kako bi se osiguralo da ono odražava ciljane proporcije, kako za diskriminativne karakteristike pošiljaka, tako i za geografsku stratifikaciju;
- zvanične preglede izrade pošiljaka i planova za ubacivanje u

pogledu strukture i obima kako bi se obezbijedila stabilnost diskriminantnih parametara;

- kontrolu zahtjeva za panel - izučavanje, uključujući broj panelista, strukturu i geografsku rasprostranjenost panel - izučavanje i maksimalno opterećenje u okviru panel izučavanja;

- izveštavanje o veličini panel-izučavanje, njegove strukture i geografske rasprostranjenosti.

2.2. Izrada test pošiljke

Aktivnosti obezbeđivanja i kontrole kvaliteta obuhvataju:

- izradu i održavanje specifičnog plana za izradu;

- prilagođavanje plana ciljnim promjenama;

- dosljednost plana izrade zahtjevima uzorka;

- selekciju i inspekcijski pregled unaprijed definisanog

slučajnog uzorka izrađenih test pošiljaka u svakoj seriji izrade kako bi se obezbijedila usklađenost sa specifikacijama.

Rezultati ovih pregleda moraju biti dokumentovani. Uzorak mora da predstavlja najmanje 3% izrađenih test pošiljaka.

Uzorci moraju da se biraju odabrani na osnovu definisanih prihvatljivih nivoa kvaliteta (AQL) u skladu sa EN ISO 19011;

- pregled procedura za izradu, kontrolu kvaliteta i kriterijume vrednovanja koji se upotrebljavaju tokom izrade test pošiljke.

2.3. Dostavljanje test pošiljaka panelistima-pošiljaocima

Aktivnosti obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta moraju da uključe:

- izrada i održavanje rasporeda dodjeljivanja test pisama pošiljaocu u narednom periodu raspodjele;

- dokumentovanje da su test pošiljke dodijeljene u skladu sa rasporedom.

2.4. Slanje test pošiljaka

Aktivnosti obezbeđivanja i kontrole kvaliteta uključuju:

- kontinuirani pregled učinka svakog pošiljaoca pojedinačno i zbirno, u skladu sa unaprijed definisanim pravilima;
- dostavljanje posebnog uputstva svakom pošiljaocu koje detaljno opisuje sve zadatke koje treba izvršiti;
- preispitivanje obuke koja se pruža pošiljaocima;
- pregled dokumentacije koja se odnosi na izvještavanje o ubacivanju;
- izveštavanje o rezultatima pojedinačnih i zbirnih kontrola.

2.5. Prijem test pošiljaka

Aktivnosti obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta moraju da uključe:

- kontinuirani pregled učinka svakog primaoca pojedinačno i zbirno u skladu sa unaprijed definisanim pravilima;
- dostavljanje uputstva svakom primaocu, koje detaljno opisuje zadatke koje treba obaviti;
- preispitivanje obuke koja se pruža primaocima;
- pregled dokumentacije koja se odnosi na izveštavanju o prijemu;
- izvještavanje o rezultatima pojedinačnih i zbirnih kontrola.

2.6. Prikupljanje podataka

Aktivnosti obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta moraju da uključe:

- kontrolu procenta odgovora svakog učesnika;
- upoređivanje procenta odgovora sa ciljanom izradom;
- kontinuirane provjere kvaliteta prikupljenih podataka kako bi se osiguralo da su podaci o test pošiljci unijeti ispravno.

2.7. Analiza podataka i izvještavanje

Aktivnosti obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta moraju da uključe:

- analizu podataka u smislu dosljednosti na ad hoc osnovi;
- analizu neusaglašenih informacija kako bi se obezbijedilo sprovođenje korektivnih mjera;
- precizno vođenje analize podataka;
- kontrolu pondera utvrđenih u postupku ponderisanja za potrebe diskriminantnih karakteristika pošiljaka.

2.8. Arhiviranje

Aktivnosti obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta obuhvataju:

- čuvanje informacija o test pošiljci u odgovarajućim uslovima (fizički i/ili elektronski), uredno i na takav način da se lako mogu pronaći u odgovarajućem vremenu, barem do završetka izvještaja i provjere.

2.9. Kontrola kvaliteta i informaciona tehnologija (IT)

Aktivnosti i zahtjevi obezbjeđivanja i kontrole kvaliteta u vezi sa IT sistemima moraju biti u skladu sa pravilima utvrđenim u standardima:

- EN ISO 9001
- EN ISO 9004
- ISO 10005
- ISO 10007

3. Revizija – opšte napomene

Sistem mjerenja se mora revidirati svake tri godine.

Izuzeci od ovog pravila su godine u kojima dolazi do:

- promjene izvršioca usluge;

1	Usluga revizije sprovedenog mjerenja kvaliteta i dobijenih rezultata navedenih u Godišnjem izvještaju o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore za 2025. godinu.	-promjena u metodologiji mjerenja. U ovim slučajevima, se revizija vrši u godini nakon nastalih promjena. Regulatorno tijelo može zahtijevati i dodatnu reviziju. 4. Revizija projektnog okvira 4.1 Opšta revizija Revizija projektnog okvira mora da obuhvati najmanje slijedeće: -vrstu i strukturu projektnog okvira; -geografsku stratifikaciju; -diskriminativne karakteristike pošiljaka Revizoru moraju da se dostave detaljne i potpune informacije o razlozima, metodologiji prikupljanja podataka, tačnosti i rezultatima. Prihvatljivo je da za reviziju projektnog okvira i reviziju mjernog sistema za test-pošiljke vrše odvojeno različiti revizori. Primjer: Potrebno je provjeriti standardni projektni okvir. Već se sprovodi redovna revizija postojećih izučavanja stvarnih pošiljaka čiji obim prevazilazi zahtjeve u EN 13850. Redovna revizija se zatim može proširiti revizorskim zahtjevima ovog standarda kako bi se potvrdila adekvatnost projektnog okvira koji se primjenjuje. U drugom koraku, mjerni sistem za test-pošiljke može provjeriti isti revizor ili drugi revizor, nezavisno od provjere RMS-a. 4.2. Metodološka revizija -definicije potrebnih strukturnih informacija; -izabrane vrijednosti parametara koje se zasnivaju na najboljoj praksi i iskustvu;	1,00 komplet
---	--	---	--------------

- spoljni i unutrašnji izvori podataka koji su korišćeni;
- rezultati mjernog sistema (npr. izučavanja stvarnih pošiljaka) koji se uvode kako bi obezbijedile strukturne informacije, uključujući uzorak izučavanja i tačnost mjerenja.

4.3. Rezultati

- obrazloženje za izbor vrijednosti parametara i njihove moguće promjene;
- obrazloženje za strukturne promjene u dosadašnjim rezultatima (promjene na tržištu, promjene u logistici itd.).

5. Revizija mjernog sistema za kvalitet usluge

5.1. Revizija panela

Revizija sistema mjerenja kvaliteta usluge mora najmanje provjeriti:

- predstavlja li panel sve načine slanja i sve načine uručjenja;
- jesu li panelisti nasumično raspoređeni u okviru svakog stratum;
- potreban broj panelista i je li pokrivena potrebna proporcija poštanskih zona;
- jesu li zahtjevi u pogledu zamjena panela zadovoljeni kada god je to moguće;
- je li obim posla panelista odgovarajući i u skladu sa smjernicama norme MEST EN 13850 i je li ono povezano sa gustom poštanskog saobraćaja u području istraživanja;
- prati li se rad panela. Praćenje se zasniva, između ostalih kriterijuma, na istorijskom nizu rezultata mjerenja kvaliteta usluge po panelistima.

Na zamjenu paneliste ne bi trebalo da utiče ni blagovremeni učinak paneliste ni poštanski operator.

5.2. Stabilnost parametara

Za potrebe stratifikacije neophodno je provjeriti da li je stabilnost postupka raspodjele pošiljaka obezbijeđena tokom cijelog perioda mjerenja.

5.3. Uputstva za paneliste

Neki zahtjevi ovog evropskog standarda oslanjaju se na uputstva za paneliste, posebno na ona koja se odnose na vrijeme slanja. Ovo mora da se provjeri neposrednim i anonimnim intervjuisanjem panelista.

5.4. Opšta revizija sistema

Sprovodi se revizija svih postupaka za kontrolu kvaliteta navedinih u tački 2.

MEST EN 14012

Aktivnost vezana za poboljšanje učinka

1. Opšte

Na internom nivou, sve poštanske organizacije moraju da sprovedu jasan i složen sistem za primjenu mogućnosti za poboljšanje učinka, zasnovan na reklamacijama podnijetim od strane poštanskih korisnika. Aktivnosti vezane za poboljšanje učinka mogu da budu uparene sa bilo kojim pokazateljem reklamacija navedenim u Prilogu F ovog standarda.

Kako bi se pokazao da sistem za rješavanje reklamacija doprinosi poboljšanju učinka, organizacija mora da proizvede:

- kvalitativni izvještaj sa akcijama sprovedenim ili planiranim na osnovu informacije o reklamaciji;
- kvalitativni izvještaj sa pokazateljima rezultata akcije

povezanim sa reklamacijama.

2. Procjena organizacije radi efikasnog rješavanja reklamacija

2.1. Organizovanje distribuiranja informacije o reklamaciji:

a) sva relevantna odeljenja organizacija koja prime informaciju o reklamaciji na analizu moraju da budu u stanju da definišu korektivne mjere u procesu (sortiranju, uručanju i međusobnim odnosima prema korisnicima);
b) planovi korektivnih mjera moraju da budu dokumentovani da bi obezbijedili stalno poboljšanje u okviru cijele organizacije. Odgovornost za ove akcije može da potpadne i izvan sistema za upravljanje reklamacijama.

2.2. Primjeri doprinosa analize reklamacija na poboljšanje učinka

a) praćenje procesa:

I analiza reklamacija mora da bude integrisana u svaki proces u vidu ulaznog podatka;

II servis za internu kontrolu mora da koristi analize reklamacija za identifikovanje i/ili kvalifikovanje rizika po organizaciju i da definiše planove za internu kontrolu;

III informacija o reklamaciji mora da se koristi od strane odeljenja za bezbjednost kako bi se smanjilo orobljenje pošiljaka itd.

b) doprinos finansijskom učinku: analiza skrivenih troškova mora da uključi analizu o reklamacijama;

c) obuka: reklamacije moraju da se koriste u obuci da bi se izbjegli nesporazumi ili greške od strane zaposlenih;

d) učešće zaposlenih: reklamacije moraju da se koriste kao teme u predlozima zaposlenih.

3. Procjena načina na koji proces rješavanja reklamacija vodi stalnom poboljšavanju:

Primjeri mjera proisteklih iz reklamacija koje doprinose

stalnom poboljšanju:

- smanjenje obima u skladu sa razlogom reklamacije (ili pokazateljima navedenim u Prilogu F standarda)
- smanjenje pokazatelja reklamacija navedenih u Prilogu F standarda (na primjer) između ostalih razloga zbog kojih se smanjuje broj klijenata navedenih u analizama o izgubljenim korisnicima;
- povećanje povjerenja u organizaciju među podnosiocima reklamacija;
- povećanje lojalnosti korisnika po podnosiocu reklamacija;
- smanjenje naknade zbog prigovora, ili pokazatelja onako kako je to navedeno u Prilogu F standarda.

Po obavljenoj reviziji potrebno je izraditi finalna dokumenta i prezentacije, i to:

- ☐ Izvještaj o reviziji, koji između ostalog treba da sadrži:
- ☐ Skup svih pregledanih rezultata;
- ☐ Mišljenje i ocjenu;
- ☐ Opis nedostataka;
- ☐ Preporuke za poboljšanje sistema mjerenja;
- ☐ Izraditi i održati Power Point prezentaciju.

Dio revizije je potrebno sprovesti u sjedištu organizacije koja je sprovela nezavisno mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge Pošte Crne Gore za 2025. godinu.

Izvještaj o reviziji i prezentacija moraju biti na crnogorskom jeziku, dostavljene u papirnoj i elektronskoj formi.