BOSNA I HERCEGOVINA
UREDZARAZMATRANJE ŽALBI
PODRUŽNICA/FILIJALA BANJA LUKA

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РАЗМАТРАЊЕ ЖАЛБИ
ФИЛИЈАЛА БАЊА ЛУКА

BOSNIA AND HERZEGOVINA
PROCUREMENT REVIEW BODY
BRANCH OFFICE BANJA LUKA

14 -10- 2021

Broj: JN2-02-07-1-2557-7/21
Banja Luka, 14.10.2021. godine

Ured za razmatranje žalbi Bosne i Hercegovine, Filijala Banja Luka, rješavajući po žalbi broj: 5357/21 od 10.09.2021. godine, žalioca: BIRO PLAN d.o.o. Tuzla, izjavljene na tendersku dokumentaciju broj: 5357/21 od august 2021. godine, Ugovornog organa JZU Bolnica „Sveti Vračevi" Bijeljina u Otvorenom postupku, Obavještenje o nabavci: 106-1-1-583-3-96/21 od 31.08.2021. godine, Predmet nabavke: Nabavka roba – „Sredstva za održavanje higijene", na osnovu člana 104. i 111. stav (1) tačka c) Zakona o javnim nabavkama ("Službeni glasnik BiH", broj: 39/14 od 19.05.2014. godine), na sjednici Vijeća I održanoj 02.09.2021. godine, donio je:

**R J E Š E N J E**

1. Žalba se odbija kao neosnovana.
2. Odbija se zahtjev za povrat uplaćenih sredstava na ime naknade za pokretanje žalbenog postupka.

**O B R A Z L O Ž E N J E**

JZU Bolnica „Sveti Vračevi" Bijeljina (u daljem tekstu: Ugovorni organ), je pokrenuo otvoreni postupak objavio tendersku dokumentaciju za nabavku roba: Sredstva za održavanje higijene", Obavještenje o nabavci: 06-1-1-583-3-96/21 od 31.08.2021. godine, na koju žalilac ulaže žalbu koju Ugovorni organ uz izjašnjenje prosljeđuje ovom organu, kod koga je zaprimljena dana 16.09.2021. godine, a uplata naknade za pokretanje žalbenog postupka, izvršena je dana 24.09.2021. godine.

Žalilac u žalbi navodi kako izjavljuje/ulaže žalbu iz razloga jer Tenderska dokumentacija nije sačinjena u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama. Ugovorni organ je dana 31.08.2021. godine objavio tendersku dokumentaciju, broj obavještenja o javnoj nabavci: 106-1-1-583-3-96/21 međutim, ista nije sačinjena u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama, te u nastavku citira odredbe člana 44. stav (2), (3) i (4) Zakona o javnim nabavkama
Ugovorni organ navodi pod tačkom 4.1 .c) Tehnička i profesionalna sposobnost da ponuđači trebaju ispuniti uslov: Da bi ponuđači u pogledu tehničke i profesionalne sposobnosti, u smislu člana 50. stav 1. tačka b) Zakona, bili kvalifikovani u predmetnom postupku nabavke potrebno je da ponuđači imaju usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002 ili ekvivalentnog standarda.
Žalilac na ovaj zahtjev upućuje žalbu i zahtjeva da se isti izbriše iz tenderske dokumentacije s obzirom da je krajnje nepotreban za ovu vrstu nabavke i prije svvga apsolutno sužava

konkurenciju. Nijednim zakonom nije propisano da subjekti koji prometuju ovom robom moraju imati standard ISO 10002. Ovaj certifikat se pribavlja na tzv, dobrovoljnoj osnovi (kao npr. ISO 9001, ISO 14000, i slično), te ovaj certifikat nije srazmjeran predmetu nabavke.
Prema definiciji navedeni standard se defmiše kao:
*„ISO 10002 standard upravljanja kvalitetom zadovoljstva kupaca ima vrlo važnu funkciju u smislu rukovanja i rješavanja pritužbi klijenata na odgovarajući i pošten način i sprečavanje istovremenog ponavljanja. Tvrtke koje cijene klijente, slušaju ih i žele pretvoriti svoje pritužbe u mogućnosti moraju instalirati i implementirati ovaj sustav.*
*Najveći plus ovog sustava je da poslovanje povećava svoj potencijal zadržavanja postojećih kupaca. Kako će se zadovoljstvo korisnika povećati, operativna učinkovitost će se automatski povećavati. S tim se sustavom povećava osjećaj lojalnosti prema klijentima.“*
Dakle, u pitanju je standard koji se interno implementira unutar unutar pravnog lica radi lakšeg i bržeg rješevanja pritužbi klijenata.

Predmetnom nabavkom ugovorni organ nabavlja robe. Ukoliko isti u toku relazacije bude imao eventualnih prigovora na način isporuke, zakon o javnim nabavkama, zakon o obligacinim odnosima ali i sam ugovor o nabavci daju ugovorom orrganu dovoljno instrumenata za zaštitu svojh prava. Niti na bilo koji način implementirani standard neće pomoći ugovornom organu da se riješi neki prigivor na isporuku, zakon i ugovor su sasvim dovoljno. Na koji način će dobavljač rješavati i postupati po prigovorima, nije u nadležnosti ugovorog organa. Dakle, samo ovaj standard nema nikakve veze sa postupkom nabavke, niti će u bilo kojem obliku pomoći ugovornom organu.

Žalilac dalje, napominje da na dio standarda koji kaže, *Najveći plus ovog sustava je da poslovanje povećava svoj potencijal zadržavanja postojećih, kupaca* Jasno je ugovom organ ne može zbog nekog standarda zadržati kupca, već mora provesti postupak nabavke prema zakonu o javnim nabavkama uz kriterije propisane zakonom. Prema tome, ne može ugovorni organ zbog prvovremenog rješavanja pritužbi ponovo izabrati istog dobavljača već mora provesti postupak nabavke.

Ono što pruža navedeni standard ne spada niti u 1% predmeta nabavke. Ovaj standard obuhavata samo riješavanje pritužbi na isporuke. Dakle, samo malo dio cjelokupnog postupka nabavke, i naravno ukoliko uopće bude pritužbi. Ukoliko ne bude, ovaj standard je bez bilo kakve koristi.
Posebno ističe, da ovaj standard ni na koji način ne utiče na kvalitet samih proizvoda već samo na način rješavanja prigovora.
Iz svega gore navedenoga je jasno vidljivo da navedeni standard nije primjenjiv u konkretnom postupkunabavke te da traženje i inzistiranje na istom predstavlja apsolutno kršenje principa aktivne konkurencije, što je u suprotnosti sa zakonom o javnim nabavkama.

Sama tenderska dokumentacija je puna kontradiktornosti. Kontradiktornost postoji između tačaka 4.1 i 4.2. Naime, tačkom 4.1 pod c) navedeno je "Ispunjenost uslova iz prethodne tačke TD dokazuje se podnošenjem obične fotokopije sertifikata koji potvrđuje da imenovani ponuđač ima usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002".
A tačkom 4.2. pod c) navedeno jc "Original ili ovjerene fotokopije sertifikata ISO 100002:2014"
Dakle, jednom tačkom se kaže obična: fotokopija, a drugom tačkom original ili ovjerena fotokopija". Prema tome, ponuđači se dovode u zabludu koju i kakvku dokumentaciju trebaju dostaviti.

Prema službenoj informaciji Instituta za standardizaciju BiH (https://isbih.gov.ba/hr/standard/281184), ovaj standard je povučen. Tačkom 4.2 alineja c) jasno je propisano Original ili ovjerene fotokopije sertifikata ISO 100002:2014, a isti je povučen što je jasno vidljivo sa internet stranice Instituta za standardizaciju. Dakle, ponuđači ne mogu aposlutno ispuniti ovaj zahtjev.
Žalioc ali i brojni drugi ponuđači su postavljali već pitanja, ugovorni organ je rekao izmijeniti TD ali do podnošenja žalbe isto nije učinjeno, te nije jasno kada će biti izvršena izmjena obzirom na kratak tok za predaju ponuda.

Dalje, tačkom 4.1 .c) ugovorni organ se poziva na član 50. Zakona o javnim nabavkama (strana 7. tačka 4.1. alineja c) "Da bi ponuđači u pogledu tehničke i profesionalne sposobnosti, u smislu člana 50. stav 1. tačka b) Zakona, bili kvalifikovani u predmetnom postupku nabavke". U uvodu iste tačke navedeno je „u skladu sa članom 48. i 49. Zakona o javnim nabavkama". Član 50. se odnosi na usluge, a član 49. na robe. Dakle, nije jasno u skladu sa kojim članom Zakona traži se ovaj dokaze, jer u uvodu stoji jedan član a u tekstu drugi. Napominje da se član 50. ZJN odnosi na usluge, a predmet nabavke su robe

U samoj TD ali i u odgovorima na pitanja ugovorni organ navodi da će prihvatiti „ekvivalentan" standard. Međutim, nije jasno kakav je to ekvivalentan standard, niti na koji način se isti dokazuje. Ugovorni organ je obavezan definisati kojim dokazima se dokazuju ekvivalenti. Prije svega nije jasno ko će vršiti ocjenu da li je neki standard usklađen sa drugim. To može samo neka akreditiovana agencija utvrditi, ne može sam organ procijeniti da li je neki standard usklađen sa drugim. Sa druge strane ugovorni organ navodi da će „uzajamnom komparacijom" procijeniti usklađenosti. Nije jasno kako ugovorni organ misli uzajamno komparitati ove standarde, jer nisu u pitanju deterdženti za suđe, pa da se mogu poraditi jedan sa drugim i utvriditi da je su isti. Ovo su i pitanju standardi za koje je potrebno stručno znanje da bi se vršila provjera sukladenosti. Zato i postoje certifikacijske kuće koje su jedino mjerodavne za ocjenu usklađenosti. Pri tome napominje da ni sam ugovorni organ nema implementiran standard koji navodi, te nije jasno zašto od drugih isto traži.
Iz prednje navedenog je vidljivo da ugovorni organ nije jasno i precizno definisao koje dokaze traži i na koji način će vršiti ocjenu prihvatljivosti ponuda, čime je postupio u suprotnosti sa Zakonom o javnim nabavkama.

Ugovorni organ nabavlja robe, te može tražiti samo dokaze u pogledu kvaliteta ili osiguranja kvaliteta robe. Ne može tražiti dokaze za interne procedure ponuđača.
Žalilac moli Ugovorni organ da doradi svoje zahtjeve vezane za dokazivanje tehničke i profesionalne sposobnosti i da s obzirom na vrstu robe, te činjenicu da mali broj ponuđača tačnije rijetko koji ponuđač ispunjava ovaj zahtjev iz TD, isti izbrišu i omoguće konkurentnost postupka, odnosno učešće većeg broja ponuđača. Na druge načine se u ovakvim predmetima nabavke dokazuje tehnička i profesionalna sposobnost- broj radnika, broj vozila, broj izvršenih ugovora i slično ali nikako zahtjevanjem certifikata koji uz to nemaju dodirnih tačaka sa predmetnom nabavke.

Žalilac navodi rješenja KRŽ-a broj: JN2-03-07-1-1218-5/16 od 23.12.2016. godine, JN2-01-07-1-450-7/17 od 07.09.2017. godine, JN2-01-07-1-3-6/19 od 30.01.2019. godine i JN2-02-07-1-737-6/18 od 05.11.2018. godine.

Žalilac na kraju ističe kako je Ugovorni organ obavezan da *„se ponaša jednako i nediskriminirajuće, na način da osigura pravičnu i aktivnu konkurenciju, s ciljem najefikasnijeg korištenja javnih sredstava u vezi s predmetom nabavke i njegovom svrhom"*. Shodno tome, žalioc smatra da ugovorni organ treba izmijeniti TD na način da osigura pravičnu i aktivnu konkurenciju, tj. da se žalba usvoji kao osnovana, te da se izvrši izmjena TD na način opisan u žalbenom osnovu..
Ukoliko postupak ode na dalje postupanje URŽ-u zahtijeva da mu se u slučaju osnovane žalbe izvrši povrat svih troškova nastalih ovim postupkom.

Ugovorni organ u svom izjašnjenju ističe da je žalba neosnovana jer je izjavljena na osnovni tekst TD broj 5357/21 od 27.08.2021. godine koja je dana 10.09.2021. godine izmjenjena putem dokumenta Izmjene TD broj 5635/21 od 10.09.2021. godine. Izmjene TD su objavljene u 14.46 časova. Žalilac je istog dana u 14.11 časova dostavio žalbu putem faksa, a navedene Izmjene TD preuzeo u 14.46 časova. Shodno tome, žalba je neosnovana jer je izjavljena na nevažeći tenderski dokument koji je u momentu podnošenja žalbe već bio izmjenjen.

Opreza radi, Ugovorni organ će navesti i razloge za neosnovanost žalbe.
U pogledu 1) žalbenog navoda Ugovorni organ ističe da žalilac svjesno prenebregava prednosti poslovanja koje uspostavlja standard ISO 10002, a koje jesu povezane sa predmetom nabavke. Naime, predmet ovog postupka jeste isporuka sredstava za higijenu koje je visokoosjetljivi hemijski materijal i koji zahtjeva poštovanje kvaliteta ponuđenih roba tokom cijelog trajanja ugovora. U tom pogledu, izvjestan je operativni rizik koji u praksi može nastati prilikom isporuke roba sličnog kvaliteta, a koje nisu ugovorene (niti precizno ponuđene u ponudi). Upravo u tim situacijama kod ponuđača i dolazi do izražaja implementiranost smjernica po standardu ISO 10002 koji garantuje stvaranje pouzdanog sistema upravljanja pritužbama korisnika te omogućava vidljivost, lak pristup sistemu, brze odgovore, objektivnost, povjerljivost, orjentaciju na korisnika i mogućnost stalne nadogradnje sistema. Smjernice standarda ISO 10002 obuhvataju sve aspekte kvalitetnog izvršenja ugovora počev od svih subjekata nadležnih za izvršenje ugovora, vodeći pritom računa o načinu komunikacije, htjenjima postizanja ugovornih ciljeva i upravljanju zadovoljstva korisnika. ISO 10002 povećava zadovoljstvo korisnika tako što stvara okruženje orjentisano na korisnika, pomaže da se organizacija poboljša, prepoznaje i adresira želje i potrebe korisnika, te omogućava da žalbeni proces bude lak i pristupačan. ISO 10002 povećava mogućnost organizacije da identifikuje trendove i eliminiše uzroke žalbi, te na konzistentan i sistematičan poboljšava operativni rad organizacije na način da prilikom izvršenja ugovora eliminiše sve eventualne prigovore korisika, te u slučaju postojanja žalbi, omogući brz i efikasan pristup u njihovom rješavanju, a sve u cilju zaštite prava i očekivanja korisnika i izbjegavanja sudskih postupaka. U praksi bi ovo značilo predupređivanje eventualnih sudskih sporova i jednostavnu realizaciju ugvoora. Shodno tome, žalilac nema osnova za tvrdnju da je navedeni međunarodni standard nepotreban.

Što se tiče 2), 3) i 4) žalbenog navoda, Ugovorni organ ističe da su isti bespredmetni, jer su važeće odredbe Izmjena TD precizno definisale pravni osnov za zahtjevanje standarda (člana 48. i 49. ZJN), obavezu dokazivanja putem ovjerene kopije standarda, te mogućnost podnošenja važećeg standarda koji uključuje mogućnost podnošenja bilo koje vrste ISO 10002 standarda koji je važeći u momentu podnošenja ponude.

U pogledu opisivanja ocjene ekvivalentnosti - 5) žalbeni navod - Ugovorni organ naglašava da je Izmjenama TD jasno navedeno da će Ugovorni organ u skladu sa članom 48. stav (6) Zakona, prihvatiti i druge dokaze o mjerama obezbjeđenja kvaliteta u pogledu usaglašenog poslovanja prema smjernicama standarda ISO 10002, a koje su ekvivalentne zahtjevanom standardu, odnosno kojima se potvrđuju sve činjenice zahtjevane traženim standardom u dijelu tehničke i profesionalne sposobnosti. Ukoliko se u ponudi podnese ekvivalentni dokument akreditovane organizacije koji potvrđuje da imenovani ponuđač ima usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002, ocjena ekvivalentnosti podnesenog dokumenta će se izvršiti na osnovu sadržinske komparacije podnesenog dokumenta sa traženim standardnom.
Ovako postavljeni kriteriji za ocjenu ekvivalentnosti pružaju pouzdanu osnovu da se uvidom u sadržaje dva standarda (podnesenog standarda i traženog standarda) utvrdi njihova komplementarsnot i ekvivalentnost. Ovakvo propisivanje podržano je i u praksi
Kancelarije za razmatranje žalbi BiH u Rješenju broj UP2-01-07.1-351-7/16 od 17.08.2016. godine.
Žalba koja je upućena od strane žalioca "Biro plan" d.o.o. Tuzla je u potpunosti neosnovana jer je Ugovorni organ postupio u skladu sa zakonskim propisima.
Iz svega navedenog proizilazi da je žalba neosnovana, te ugovorni organ predlaže da je i Kancelarija za razmatranje žalbi odbaci kao takvu.

Žalilac u odgovoru na izjašnjenje ugovornog organa ističe kako je dana 23.09.2021. godine zaprimio obavijest Ureda za razmatranje žalbi kojim je dostavljeno izjašnjenje ugovornog organa na žalbu izjavljenu 10.09.2021. godine, te se u vezi navoda ugovornog organa izjašnjava kako slijedi:
Ugovorom organ navodi da je žalba bezpredmetna jer je izvršio izmjenu tenderske dokumentacije. Tačno je da je ugovorni organ izvršio izmjenu tenderske dokumentacije, međutim tek nakon podnošenja žalbe. Dakle, sam ovaj navod ugovornog organa je potvrda da je žalba osnovana, jer je ugovorni organ bio obavezan odmah po prijemu žalbe obustaviti postupak, i razmatrati žalbu, a ne mijenjati tendersku dokumentaciju. Prema tome, ugovorni organ je postupio u suprotnosti sa odredbama Zakona o javnim nabavkama jer je bio obavezan odmah obustaviti postupak. Iz dostavljene dokumentacije, jasno je vidljivo da je ugovorni organ obustavio postupak svojim zaključkom tek 13.10.2021. godine.
Ugovorni organ je obavezan voditi računa o rokovima za predaju ponuda i ponuđačima ostaviti dovoljan rok za pripremu ponuda. Umjesto da izvrši izmjenu TD blagovremeno, ugovorni organ je čekao da istekne rok za traženje pojašnjenja i rok za podnošenje žalbi kako bi izvršio izmjenu TD, te time onemogućio ponuđače u adekvatnoj pripremi ponuda.

Ugovorni organ u svom izjašnjenju traženje standarda 10002 opravdava činjenicom da nabavlja „sredstva za higijenu koja su visokoosjetljiv hemijski materijal". Uvidom u tehničku specifikaciju vidljivo je da ugovorni organ nabavlja obična sredstva za čišćenje i pranje, metle, četke, zogere, spužve, vreće za smeće, dakle sredstva koja su u svakodnevnoj upotrebi, tako da ništa od sredstava koja nabavlja nije „visokoosjetljiv hemijski materijal. Nije predmet nabavke nitroglicerin. Žalilac napominje da ni sam ovaj standard nije garancije da će ugovorni organ dobiti kvalitetan i siguran proizvod, tako da nema veze da li je u pitanju visokoosjetljiv ili manje osjetljiv hemijski materijal. Ovim standardnom se samo rješavaju prigovori po propisanoj proceduri.

Dalje, ono što sam ugovorni organ navodi u svom izjašnjenju a što samo potvrđuje osnovanost žalbe jeste sljedeća rečenica iz izjašnjenja: *„U tom pogledu, izvjestan je operativni rizik koji u praksi može nastati prilikom isporuke roba sličnog kvaliteta, a koje nisu ugovorene (niti precizno ponuđene u ponudu)* (strana 2. izjašnjenja, posljedni pasus). Dakle, iz citiranog dijela izjašnjenja vidljivo je da zahtijeva strandard 10002 kako bi lakše od izabranog ponuđača nabavljao robu koja nije ugovorena ili koja nije preciznio ponuđena u ponudu. Ovo predstavlja direktno kršenje odredbi Zakona o javnim nabavkama, jer ugovorni organi ne mogu nabavljati robu koja nije ugovorena i koja nije bila predmet postupka javne nabavke, a sa druge strane ponuđači moraju dati preciznu ponudu.

U pogledu ostalih navoda žalioc Uredu za razmatranje žalbi želi napomnuti sljdeće činjenice:
Standard na koji se poziva ugovorni organ je standard koji se interno implementira unutar unutar pravnog lica radi laškeg i bržeg riješevanja pritužbi klijenata. Predmetnom nabavkom ugovorni organ nabavlja robe. Ukoliko isti u toku realizacije bude imao eventualnih prigovora na način isporuke, zakon o javnim nabavkama, zakon o obligacinim odnosima ali i sam ugovor o nabavci daju ugovorom organu dovoljno instrumenata za žaštitu svojh prava. Niti na bilo koji način implementiran standard neće pomoći ugovornom organu da se riješi neki prigivor na isporuku, zakon i ugovor su sasvim dovoljni. Na koji način će dobavljač rješavati i postupati po prigovorima, nije u nadležnosti ugovorog organa. Dakle, sam ovaj standard nema nikakve veze sa postupkom nabavke, niti će u bilo kojem obliku pomoći ugovornom organu.
Ono što je također sporno i suprotno sa zakonom jeste mogućnost nuđenja ekvivalenta. Prije svega ugovorni organ nije definisao šta bi to bio ekvivalent ovom standardu, i ima li uopće ovaj standard svoj ekvivalent. Standard je jedinstven, i standardi nemaju svoje ekvivalente, da bi se mogli nuditi. Ne postoje dva standarda koji imaju identičan tekst, pa bi se mogli reći da su ekvivalent jedan drugom. Međutim, i ako bi neko ponudio neki ekvivalent, sporno je na koji način će ugovorni organ izvršiti ocjenu ekvivalentnosti. Naime, da li je nešto usaglašeno sa nekim standardnom mogu dati samo akreditovane institucije. Ne može ugovom organ reći da je neki standard usaglašen sa drugim, jer za to nije ovlašten.
Dakle, mi kao ponuđač dostavimo certifikat sa određenim standardom kvaliteta, komisija ugovornog organa može reći da je nešto ekvivalent ili ne, što predstavlja pravnu nesigurnost jer ispravnost ponuda ponuđača zavisi od mišljenja članova komisije, a ne od zakona kako bi trebalo. Ako se odbaci ponuda ponuđača, ponuđač će uložiti žalbu, pa se postavlja pitanje kako će Ured za razmatranje rješavati žalbu, jer onda Ured mora reći da je jedan standard ekvivalent drugom, a pitanje je i jesu li članovi Ureda akreditovani da odlučuju o usaglašenosti certifikata.
Imajući u vidu sve navedeno osnovan je zaključak da je tenderska dokumentacija sačinjena u suprotnosti sa zakonom o javnim nabavkama te bi ista trebala biti poništena.
Opreza radi ističe i da sam standard 10002, po svojoj definiciji i namjeni ne spada u obavezujuće i naredbodavne standarde i za one koje ih implementiraju. Naime, i kada se implementira standard 10002, sve procedure su na dobrovoljnoj osnovi jer su definisane samo kao cilj kojim se teži, a nisu definisane kao konačan produkt. Da li će standard biti implementiran zavisi od samo korisnika na koji način će izvršavati norme, isti „može" u potpunosti postupati po istom, ali ne mora jer nema direktnu obavezu. Sa druge strane kao primer navodi ako neko implementira standard ISO 9001, isti je naredbodavan i imeperativan, jer sadrži norme po kojima korisnik mora postupati, za razliku od normi standarda 10002, po kojima korisnim može postupati. Ključna razlika je u činjenici da kod standarda 10002, korisnik izrađuje kodeks ponašanja po kojem postupa, a dok kod neki drugih standarda dobiia norme po kojima mora postupati.

Kod standarda 10002. samo je cilj povećanje zadovoljstva klijenata, a samo posjedovanje standarda ne garantira da je čilj ostvaren, već samo da se teži istom.

Također, žalilac napominje da ovako postavljen uslov predstavlja apsolutno kršenje jednog od osnovnih principa javnih nabavki propisanih članom 3. Zakona a to je da se prema ponuđačima ponaša jedna i nediskriminirajuće. Prije svega postavlja se pitanje koliko uopće postoji ponuđača koji prodaju higijenska sredstva sa standardnom 10002., Sa druge ovim se diskriminire i elimininiše širok krug ponuđača samo zato što nemaju nekim standardnom propisan „način rješavanja pritužbi" i „upravljanje zadovoljstva korisnika".
Rješenje Ureda za razmatranje žalbi na koje se poziva ugovorni organ je iz 2016. godine, dakle tek iz početne faze rješavanja žalbi od strane Ureda, a nakon donošenja istog, bilo je mnoštvo drugih rješenja Ureda koja potvrđuju navode žalioca da nije osnovana i u skladu sa zakonom na ovakav način propisivati uslove kvalifikacije ponuđača.
Žalilac navodi i rješenje Kancelarije za razmatranje žalbi br. JN2-01-07-1-450-7/17 od 07.09.2017. godine, br. JN2-01-07-1-3-6/19 od 30.01.2019. godine kao i rješenje br. JN2- 02-07-1-737-6/18 od 05.11.2018. godine.
Obzirom na sve navedeno, žalilac poziva Ured za razmatranje žalbi da žalbu usvoji, te poništi ožalbeni dio tenderske dokumentacije, kao i da žaliocu nadoknadi sve troškove postupka.

Prije nego što se upustio u meritorno odlučivanje, ovaj organ je pristupio provjeri formalnih procesnih pretpostavki za ulaganje žalbe, a koje moraju biti ispunjene na strani žalioca kako bi se pristupilo rješavanju, a odnose se na uslovljene pretpostavke u skladu sa članom 227. Zakona o upravnom postupku, članom 109. i članom 111. Zakona o javnim nabavkama BiH i utvrdio da su ispunjeni uslovi za postupanje po istoj na način kako to definišu naprijed navedene odredbe.

**Žalba je neosnovana.**

Žalilac u prvom žalbenom navodu ističe kako izjavljuje/ulaže žalbu iz razloga jer Tenderska dokumentacija nije sačinjena u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama, jer u pogledu tehničke i profesionalne sposobnosti, u smislu člana 50. stav 1. tačka b) Zakona o javnim nabavkama, ugovorni organ zahtijeva da ponuđači imaju usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002 ili ekvivalentnog standarda.

Ugovorni organ u svom izjašnjenju ističe da je žalba neosnovana jer je izjavljena na ošnovni tekst Tenderske dokumentacije broj 5357/21 od 27.08.2021. godine koja je dana 10.09.2021. godine izmjenjena putem dokumenta Izmjene TD broj 5635/21 od 10.09.2021. godine. Izmjene TD su objavljene u 14.46 časova. Žalilac je istog dana u 14.11 časova dostavio žalbu putem faksa, a navedene Izmjene TD preuzeo u 14.46 časova. Shodno tome, žalba je neosnovana jer je izjavljena na nevažeći tenderski dokument koji je u momentu podnošenja žalbe već bio izmjenjen.

Ovaj organ je izvršio uvid u osnovnu tenderku dokumentaciju i izmjene tenderske dokumentacije i utvrdio kako je odredba tačke 4.1. c) koja se odnosi na zahtjev u pogledu dostavljanja standarda ISO 10002 ili ekvivalentnog standarda, ostala u suštini nepromjenjena, ugovorni organ je izmjenio tendersku dokumentaciju, te je izmjenjenu tendersku dokumentaciju žalilac preuzeo, te ove činjenice nisu od presudne važnosti za utvrđivanje osnovanosti ili neosnovanosti predmetnog žalbenog navoda kao i žalbe.

U pogledu zakonitosti zahtjevanja standarda ISO 10002 ili ekvivalentnog standarda u predmetnom postupku javne nabavke, ovaj organ upućuje kako Ugovorni organi imaju diskreciono pravo da propisuju uslove u tenderskoj dokumentaciji i to uvijek na način da ponuđačima pruže mogućnost dostavljanja ekvivalenta certifikata koji dokazuje profesionalnu sposobnost. Uvidom u predmetnu tendersku dokumentaciju ovaj organ je utvrdio da je ugovorni organ postupio upravo na opisani način jer je u tački 4.1. TD, propisao da ponuđači u trenutku predaju ponude imaju implementirane smjernice standarda ISO 10002 ili ekvivalentnog standarda, zbog čega se zaključuje kako ugovorni organ nije ograničio ili suzio konkurenciju.
Također ovaj organ upućuje kako je članom 50. ZJN propisano da ugovorni organ može tražiti jedan ili više dokaza o tehničkoj i profesionalnoj sposobnosti kandidata ponuđača a pravilnom primjenom odredbe člana 44. ZJN, ugovorni organ osigurava da će ponuđači koji uspiju dokazati svoju sposobnost biti u mogućnosti, tj. sposobni i pouzdani izvršiti predmet nabavke na kvalitetan način, u čemu bitnu ulogu ima i činjenica da isti posjeduju određene vještine i sposobnosti u poslovanju, a koje se u konkretnom slučaju odnose na standard ISO 10002, a koje zaista jesu povezane sa predmetom nabavke.
Naime, ovaj organ upućuje na činjenicu da Zakon o javnim nabavkama kao lex specijalis, je predvidio da se može zahtjevati posjedovanje certifikata i to po uzoru na zemlje regije i EU. Sve to podrazumijeva i obavezu ponuđača da u skladu s zahjevanim kriterijima i dokazima za kvalifikaciju iz tenderske dokumentacije dokaže da njegova ponuda u svakom segmentu zadovoljava tražene kvalitete po kvantitetu, kvalitetu i tehničkim karakteristikama. Prema pravnim normama i direktivama EU koje su ugrađene u Zakon o javnim nabavkama i obavezne su u primjeni u postupcima javnih nabavki u BiH; ugovorni organ mora jasno definirati svoja očekivanja u pogledu usluga, roba ili radova, njihov obim, veličinu, kvalitet, uslove izvršenja i drugo; a svi kandidati/ponuđači mogu tražiti pojašnjenje tenderske dokumentacije, a ugovorni organ je dužan odgovore dostaviti svim kandidatima koji su preuzeli tendersku dokumentaciju.
Ovaj organ također upućuje na činjenicu da je Agencija za javne nabavke koja je zadužena za provedbu i organizaciju sistema javnih nabavki i koja pruža tehničku i savjetodavnu pomoć svim učesnicima u postupku javnih nabavki, u skladu s odredbama člana 92. ZJN; u Izvještaju o monitoringu za 2011. godinu, navela da ugovorni organi u tenderskoj dokumentaciji mogu tražiti ISO standarde, u skladu s propisima koje su usvojile i susjedne zemlje, s tim da je ugovorni organ dužan prihvatiti i druge dokaze o ekvivalentnim mjerama osiguranja kvaliteta od kandidata/ponuđača koji nemaju pristupa takvim certifikatima, koje u svojoj ponudi dostavi ponuđač. Ovaj organ upućuje na stav izražen u presudi Suda BiH broj: S1 3 U 021331 16 U od 09.06.2017. godine.
Kako je u konkretnom slučaju ugovorni organ predvidio dostavljanje i ekvivalentnog certifikata, ovaj organ zaključuje kako odredba tačke 4.1. tenderske dokumentacije nije nezakonita, kako to žalilac navodi, zbog čega se žalbeni navod smatra neosnovanim.

Žalilac u nastavku žalbe navodi kako je sama tenderska dokumentacija puna kontradiktornosti, te ističe da kontradiktornost postoji između tačaka 4.1 i 4.2., jer je tačkom 4.1 pod c) navedeno "Ispunjenost uslova iz prethodne tačke TD dokazuje se podnošenjem obične fotokopije sertifikata koji potvrđuje da imenovani ponuđač ima usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002", a tačkom 4.2. pod c) navedeno je "Original ili ovjerene fotokopije sertifikata ISO 100002:2014". Dalje, tačkom 4.1. c) ugovorni organ se poziva na član 50. Zakona o javnim nabavkama (strana 7. tačka 4.1. alineja c) "Da bi ponuđači u pogledu tehničke i profesionalne sposobnosti, u smislu člana 50. stav 1. tačka b) Zakona, bili kvalifikovani u predmetnom postupku nabavke". U uvodu iste tačke navedeno je „u skladu sa članom 48. i 49. Zakona o

javnim nabavkama". Član 50. se odnosi na usluge, a član 49. na robe. Dakle, nije jasno u skladu sa kojim članom Zakona traži se ovaj dokaze, jer u uvodu stoji jedan član, a u tekstu drugi.

Ugovorni organ ističe da su naprijed navedeni žalbeni navodi bespredmetni, jer su važeće odredbe Izmjena TD precizno definisale pravni osnov za zahtjevanje standarda (člana 48. i 49. ZJN), obavezu dokazivanja putem ovjerene kopije standarda, te mogućnost podnošenja važećeg standarda koji uključuje mogućnost podnošenja bilo koje vrste ISO 10002 standarda koji je važeći u momentu podnošenja ponude.

Ovaj organ je izvršio uvid u osnovnu tendersku dokumentaciju i Izmjene tenderske dokumenatcije broj: 5635/21 od 10.09.2021. godine te je utvrđeno da je ugovorni organ izvršio izmjene na način da je precizno definisan pravni osnov za zahtjevanje standarda (člana 48. i 49. ZJN), obavezu dostavljanja dokaza putem ovjerene kopije standarda, te mogućnost podnošenja važećeg standarda koji uključuje mogućnost podnošenja bilo koje vrste ISO 10002 standarda koji je važeći u momentu podnošenja ponude, a zbog činjenica da izmjene tenderke dokumentacije postaju sastavni dio važeće tenderske dokumentacije, ovaj žalbeni navod se također smatra neosnovanim.

Žalilac nadalje navodi kako u samoj TD ali i u odgovorima na pitanja ugovorni organ navodi da će prihvatiti „ekvivalentan" standard, ali da nije jasno kakav je to ekvivalentan standard, niti na koji način se isti dokazuje, a Ugovorni organ je obavezan definisati kojim dokazima se dokazuju ekvivalenti.

Ugovorni organ naglašava da je Izmjenama tenderske dokumentacije jasno navedeno da će Ugovorni organ u skladu sa članom 48. stav (6) Zakona, prihvatiti i druge dokaze o mjerama obezbjeđenja kvaliteta u pogledu usaglašenog poslovanja prema smjernicama standarda ISO 10002, a koje su ekvivalentne zahtjevanom standardu, odnosno kojima se potvrđuju sve činjenice zahtjevane traženim standardom u dijelu tehničke i profesionalne sposobnosti.
Ukoliko se u ponudi podnese ekvivalentni dokument akreditovane organizacije koji potvrđuje da imenovani ponuđač ima usaglašeno poslovanje prema smjernicama standarda ISO 10002, ocjena ekvivalentnosti podnesenog dokumenta će se izvršiti na osnovu sadržinske komparacije podnesenog dokumenta sa traženim standardnom.
Ovako postavljeni kriteriji za ocjenu ekvivalentnosti pružaju pouzdanu osnovu da se uvidom u sadržaje dva standarda (podnesenog standarda i traženog standarda) utvrdi njihova komplementarsnot i ekvivalentnost. Ovakvo propisivanje podržano je i u praksi (Rješenje broj UP2-01-07.1-351-7/16 od 17.08.2016. godine).

Ovaj organ je izvršio uvid u osnovnu tendersku dokumentaciju i Izmjene tenderske dokumenatcije broj: 5635/21 od 10.09.2021. godine te je utvrđeno kako je Ugovorni organ propisao da će, u skladu sa članom 48. stav (6) Zakona, prihvatiti i druge dokaze o mjerama obezbjeđenja kvaliteta u pogledu usaglašenog poslovanja prema smjernicama standarda ISO 10002, a koje su ekvivalentne zahtjevanom standardu, odnosno dokaze o ekvivalentnim mjerama osiguranja kvaliteta kojima se potvrđuju sve činjenice zahtjevane traženim standardom u dijelu tehničke i profesionalne sposobnosti.
Slijedom naprijed navedenog ugovorni organ će u skladu s odredbama članova 48. i 49. ZJN prihvatiti i druge mjere za osiguranje kvalitete čija se ekvivalentnost sa zahtjevanim utvrđuje upoređivanjem sadržaja predočenih mjera sa sadržajem zahtjevanog standarda ISO 10002, te se

zaključuje da ponuđači koji nemaju pristup zahtjevanom certifikatu mogu dostaviti i neki drugi dokaz o ekvivalentnim mjerama osiguranja kvaliteta i time ispuniti zahtjev iz tenderkse dokumentacije.
Ovaj organ zaključuje kako ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji nije postavio nezakonite uslove, kako nije prekršio opće principe ZJN, te se žalbni navod, kao i žalba u cijelosti odbijaju kao neosnovani.

Prema tome, svi predhodno izneseni razlozi ukazuju na to da je ugovorni organ pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje, te je sačinjavajući tendersku dokumentaciju pravilno primjenio zakon i podzakonske akte, zbog čega se žalba odbija kao neosnovana, uvažavajući naprijed navedeno obrazloženje ovog organa, te na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja i primjenom člana 104. i 111. stav 1. c) Zakona o javnim nabavkama, odlučeno je kao u dispozitivu ovog Rješenja.

Zahtjev za povrat uplaćenih sredstava na ime naknade za pokretanje žalbenog postupka u iznosu od 2.000,00 KM, odbija se u skladu sa člankom 108. stavak 6) Zakona o javnim nabavama, budući da je žalba odbijena.

**Pouka o pravnom lijeku**

Protiv ovog rješenja može se podnijeti tužba u upravnom sporu pred Sudom BiH u roku od 30 dana od dana prijema Rješenja.
Taksa na tužbu iznosi 100,00 KM.

PREDSJEDNIK VIJEĆA
**Radomir Pašić, dipl. pravnik**

Dostaviti:

- BIRO PLAN d.o.o. Tuzla
- JZU Bolnica „Sveti Vračevi" Bijeljina
- EVIDENCIJA
- A / A