BOSNA I HERCEGOVINA
URED ZA RAZMATRANJE ŽALBI
Filijala/Podružnica Mostar

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РАЗМАТРАЊЕ ЖАЛБИ
Филијала Мостар

Broj: JN2-03-07-1-1077-6/26
Mostar, 24. 7. 2026. godine

Ured za razmatranje žalbi Bosne i Hercegovine, Podružnica Mostar, u Vijeću I sastavljenom od članova: Amara Hadžiomerović, kao predsjednika vijeća, i Ilije Ignjatić i Josipa Dragić, kao članova vijeća, rješavajući po žalbi ponuditelja Cuspis d.o.o. Brčko, broj: 20260616 od 08. 6. 2026. godine, uloženoj na Odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača, broj: 06/2-11-8-7441-9/26 E. B. od 28. 5. 2026. godine, u postupku javne nabave: *Service desk/incident managment – Aplikativno rješenje za upravljanje IT uslugama*, ugovornog tijela Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, na temelju članka 93. stavak (8), članka 103. stavak (1) točka a), članka 104. i članka 111. stavak (1) točka d) Zakona o javnim nabavama („Službeni glasnik BiH", br.: 39/14, 59/22 i 50/24) na sjednici održanoj 24. 7. 2026. godine, donio je

R J E Š E N J E

1. Žalba se usvaja.
2. Poništava se u potpunosti postupak javne nabave ugovornog tijela Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo: *Service desk/incident managment – Aplikativno rješenje za upravljanje IT uslugama* i akti:
   - Odluka o izboru najpovoljnijeg ponuđača, broj: 06/2-11-8-7441-9/26 E. B. od 28. 5. 2026. godine,
   - Tenderska dokumentacija, broj: 6/2-11 -8-7441-3/26 od maja 2026. godine,
   - Obavještenje o nabavci 814-1-2-30-3-61/26 od 11. 5. 2026. godine.
3. O povratu sredstava uplaćenih na ime naknade za pokretanje žalbenog postupka, ovo tijelo donijet će posebno rješenje.

O b r a z l o ž e n j e

Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo (u daljem tekstu: **Ugovorno tijelo**) je nakon provedenog otvorenog postupka javne nabave usluga: *Service desk/incident managment – Aplikativno rješenje za upravljanje IT uslugama* (Obavještenje o nabavci 814-1-2-30-3-61/26 od 11. 5. 2026. godine) Odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača, broj: 06/2-11-8-7441-9/26 E. B. od 28. 5. 2026. godine.

Ponuditelj Cuspis d.o.o. Brčko (u daljem tekstu: **Žalitelj**) je dana 08. 6. 2026. godine uložio žalbu broj: 20260616 na gore navedenu Odluku ugovornog tijela.

Ugovorno tijelo je postupajući u skladu sa člankom 100. stavak (6) Zakona o javnim nabavama („Službeni glasnik BiH", br. 39/14, 59/22 i 50/24; u daljem tekstu: **ZJN**) proslijedio žalbu Uredu za razmatranje žalbi BiH, Podružnica Mostar, kao drugostupanjskom tijelu, zajedno sa izjašnjenjem na navode žalbe i dokumentacijom prvostupanjskog postupka.

Žalitelj izjavljuje žalbu: bitnih povreda odredbi ZJN, pogrešnog i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, povrede principa transparentnosti, jednakog tretmana i nediskriminacije (član 3. ZJN). Žalitelj navodi sljedeće žalbene navode:

ŽN 1. U obrazloženju pobijane odluke o izboru, ugovorni organ kao jedan od razloga neprihvatljivosti ponude žalitelja navodi: "Tačkom 3.2.3. Tenderske dokumentacije traženo je kao usiov: Uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora u posljednje 3 godine od datuma objave obavještenja o nabavci (ili od datuma registracije odnosno od početka poslovanja, ako je kandidat/ponuđač registrovan odnosno počeo s radom prije manje od tri godine), čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke, i to minimalno 50% od ukupne vrijednosti ove nabavke.

Niti jedan od dostavljenih referentnih ugovora ne odnosi se na ITSM implementaciju. Nabavka zdravstvenog IS-a (IZI5), cloud hosting medicinskog softvera i upravljanje kliničkim rizicima nisu "isti i slični" predmetu nabavke po bilo kojoj razumnoj interpretaciji čl 48. ZJN BiH. Ovo je neotkloniv nedostatak i ovo je najteži formalni nedostatak jer je čl. 48. ZJN BiH ■ uvjet sposobnosti koji se ne može nadomjestiti pojašnjenjem niti nadopunom".

Ovakvim postupanjem, ugovorni organ je grubo prekršio čian 3. i član 68. ZJN te je uveo novi, nepropisani uvjet tokom ocjene ponuda. Detaljnim uvidom u Točku 3.2.3. Tenderske dokumentacije, kojom su definirani uvjeti tehničke i profesionalne sposobnosti, vidljivo je da je ugovorni organ postavio isključivo opći uvjet: "čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke". Ugovorni organ u cijelom tekstu kvalifikacijskih uvjeta iz Poglavlja 3 tenderske dokumentacije nijednom riječju nije naveo, zahtijevao niti definirao što podrazumijeva pod "sličnim uslugama" ili da se pod "sličnim uslugama" podrazumijeva isključivo "ITSM rješenje" ili "ITSM softver".

Prema konstantnoj i dugogodišnjoj praksi Ureda za razmatranje žalbi (URŽ), ugovorni organ je vezan isključivo tekstom iz svoje tenderske dokumentacije. Ako je uvjet postavljen široko ("isti ili slični"), ugovorni organ ne smije u fazi ocjene ponuda usko i restriktivno tumačiti taj pojam kako bi eliminirao ponuđača. Svako naknadno preciziranje uvjeta (zahtijevanje da ugovor bude striktno ITSM) predstavlja uvođenje novih pravila nakon otvaranja ponuda, što je najstrože zabranjeno. Ono što nije eksplicitno traženo u poglavlju kvalifikacija tenderske dokumentacije, ne može se podrazumijevati niti se može zahtijevati u fazi ocjene ponuda.

Ugovorni organ je imao striktnu zakonsku obavezu da, ukoliko je želio isključivo reference za specifične ITSM namjenske platforme, to jasno i nedvosmisleno propiše u samom uvjetu. Kako to nije učinio, Komisija je u fazi evaluacije, samoinicijativno uvela pojam "ITSM" kao eliminatorni uvjet, vršeći na taj način retroaktivno pooštravanje i izmjenu uvjeta iz tenderske dokumentacije što je apsolutno nedopušteno.

Pored formalno-pravnog aspekta, ugovorni organ je potpuno pogrešno i laički utvrdio činjenično stanje u pogledu (ne)sličnosti. integrirani zdravstveni informacijski sustav (IZIS) je po svojoj prirodi izuzetno složen, heterogen i kritičan informacijski sustav koji mandatorno sadrži i u potpunosti implementira sve procese upravljanja IT uslugama (ITSM). Isporučeni sustavi obuhvaćaju robusne module za: Upravljanje incidentima i zahtjevima (Incident&Request Management) kroz koji tisuće liječnika i medicinskog osoblja svakodnevno prijavljuju tehničke i aplikativne probleme. sustave za praćenje SLA parametara (vrijeme odziva i rješavanja u kritičnom

zdravstvenom sektoru) te CMDB evidenciju cjelokupne infrastrukture.

Proglasiti ugovore o nadogradnjama i održavanju cjelokupnog zdravstvenog IT sustava "nesličnim" pratećem IT Service Desk sustavu za taj isti zdravstveni sektor je tehnički i pravno neodrživo jer su dostavljeni ugovori o nabavci licenci, nadogradnji i održavanju IZIS-a i sustava za upravljanje rizicima po definiciji struke slični te čak znatno složeniji poslovi od onih koji su predmet konkretne nabavke.

Konačno, ugovorni organ potpuno gubi iz vida temeljni pravni i stručni smisao zahtijevanja referenci, a to je dokazivanje operativne sposobnosti, vještine i metodologije ponuđača u upravljanju složenim IT sustavima. Implementacija i dugogodišnje održavanje krovnih zdravstvenih informacijskih sustava (IZIS) te sustava za upravljanje kliničkim rizicima u zdravstvenom sektoru (i to za potrebe kantonalnih zavoda zdravstvenog osiguranja i pripadajućih bolnica), tehnički i organizacijski predstavlja daleko složeniji, heterogeniji i odgovorniji posao od puke, izolirane implementacije jednog generičkog Service Desk alata. Poduzeće koje uspješno upravlja, nadograđuje i pruža podršku za sustave koji obrađuju cjelokupne medicinske i financijske podatke pacijenata i liječnika u realnom vremenu, nesporno posjeduje sve tehničke i profesionalne kompetencije za postavljanje i konfiguraciju ITSM procesa, koji su integralni dio te iste podrške. Proglašavati ovakve visokosložene IT ugovore u zdravstvu „nesličnima" predmetu nabavke predstavlja očitu stručnu kontradikciju i nezakonit pokušaj umjetnog sužavanja konkurencije u fazi ocjene ponuda, što je u izravnoj suprotnosti s članom 3. i članom 68. Zakona.

ŽN 2. Ugovorni organ kao slijedeći razlog neprihvatljivosti naše ponude navodi da je utvrđeno da ponuda ne ispunjava tehničke zahtjeve utvrđene Tenderskom dokumentacijom i Prilogom 3 tehničkom specifikacijom, kao i da je ponuda tehnički nepotpuna u mjeri koja onemogućava objektivnu evaluaciju.

Prvenstveno, ističe da je ugovorni organ počinio tešku proceduralnu nepravilnost u tenderskoj dokumentaciji koja je izravno dovela do pogrešnog utvrđivanja činjeničnog stanja i nezakonite eliminacije žalioca. Članci 53. i 54. Zakona, kao i odredbe Uputstva za izradu tenderske dokumentacije i ponuda, izričito propisuju da se minimalni uvjeti za kvalifikaciju ponuđača te točan popis dokumenata/dokaza koje je potrebno dostaviti u samoj ponudi isključivo definiraju u tijelu tenderske dokumentacije tj. u ovom slučaju u Poglavlju 3. Uvjeti za kvalifikaciju. Tehnička specifikacija - Prilog 3. zakonski služi isključivo za opis predmeta nabavke, njegovih funkcionalnosti i operativnih zahtjeva u fazi izvršenja ugovora.

Ugovorni organ je postupio suprotno Zakonu te je ključne uvjete i dokaze koje ponuđač treba dostaviti u ponudi protuzakonito ugradio unutar same Tehničke specifikacije na stranicama 46. i 47. - Tabela 1. Obaveze Dobavljača Tokom Dostavljanja Ponude. Na taj način ugovorni organ je stvorio pravnu nesigurnost i unio konfuziju u pogledu toga što se smatra formalnim dokazom sposobnosti, a što opisom tehničkog rješenja.

Unatoč ovako konfuzno, nestručno i nezakonito postavljenoj tenderskoj dokumentaciji, žalilac je kao profesionalan i iskusan gospodarski subjekt prepoznao namjeru ugovornog organa te je u dobroj vjeri (bona fides) u potpunosti dostavio sve tražene elemente - kako one iz Poglavlja 3., tako i sve zahtjeve skrivene unutar Tehničke specifikacije. Ugovorni organ je u fazi ocjene ponuda otišao i korak dalje u kršenju Zakona jer je sve napredne opise sustava, procedura i ugovora

te izričito definirane Obaveze dobavljača tijekom implementacije (dakle radnje koje se provode nakon potpisivanja ugovora), protupravno pomaknuo u fazu predaje ponude.

U nastavku se pojedinačno očituje o svakom tehničkom prigovoru ugovornog organa iznesenom u zapisniku o pregledu i ocjeni ponuda.

A) Prigovor „Neidentifikovano softversko rješenje"

Ugovorni organ navodi da je najkritičniji propust ponude što nisu navedeni nikakvi detalji o rješenju koje se nudi zbog čega ugovorni organ nije mogao verificirati usklađenost sa ISO/IEC 20000-1, provjeriti sigurnosne certifikate, utvrditi kraj životnog ciklusa te procijeniti stvarne funkcionalnosti rješenja.

Ovaj zaključak ugovornog organa je u potpunosti kontradiktoran samoj tenderskoj dokumentaciji, ali i stvarnom sadržaju ponude žalitelja, te predstavlja grubo i pogrešno utvrđeno činjenično stanje. Ugovorni organ iznosi neistinitu tvrdnju kada navodi da rješenje nije identifikovano ili da nisu dostavljeni detalji. Žalitelj je u Obrascu za cijenu ponude, koji predstavlja osnovni konstitutivni element: ponude i neopozivu izjavu volje ponuđača, jasno i nedvosmisleno naveo točan komercijalni naziv ponuđenog rješenja. Nadalje, ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji, pa ni u tehničkoj specifikaciji i Tabela 1 -Obaveze dobavljača tokom dostavljanja ponude, ali ni u bilo kojem drugom dijelu tehničke specifikacije) nije propisao formu, način niti posebnu vrstu eksterne dokumentacije (poput fabričkih brošura ili certifikata samog softvera) kojom se ovi elementi dokazuju u koverti ponude. Žalitelj je u potpunosti postupio prema zahtjevima tenderske dokumentacije i pripadajuće tehničke specifikacije te u sklopu svoje ponude dostavio desetine stranica opisa strukture, arhitekture i funkcionalnosti ponuđenog aplikativnog rješenja kroz dostavljenu Tablicu usklađenosti i Projektni plan. Kroz dostavljenu mandatornu Compliance tabelu odnosno Tablicu usklađenosti, žalitelj je pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrdio usklađenost sa svim standardima te sigurnosne zahtjeve. Ako ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji ne propiše eksplicitan, formalni dokument kao jedini dokaz ispunjenosti tehničkog zahtjeva, potvrda kroz uredno popunjenu tabelu usklađenosti i pripadajući tehnički opis u ponudi smatra se potpuno validnim i dostatnim dokazom.

Ugovorni organ formalno konstruira prigovor o „nedostatku detalja", zanemarujući činjenicu da je žalitelj dostavio točno onaj nivo detalja koji je zahtijevan tenderskom dokumentacijom. Uvidom u Poglavlje 8. Tehničke specifikacije (stranice 46. i 47. Tabela 1) ugovorni organ je taksativno naveo sve dokumente i dokaze koje ponuđač mora dostaviti u koverti (zahtjevi P-01 do P-07). Među tim zahtjevima ne postoji obaveza dostavljanja load testova, arhitekture Disaster Recovery sistema niti pojedinačnih certifikata za svaku od stotina funkcionalnosti alata u fazi predaje ponude. Jedini instrument koji je ugovorni organ predvidio za potvrdu funkcionalnosti jeste Tabela usklađenosti, a koju je žalitelj dostavio.

Konačno, u pogledu navoda ugovornog organa da zbog nedostatka detalja nije u mogućnosti procijeniti stvarne funkcionalnosti i standarde rješenja, žalitelj naglašava da priloženi web link po svojoj tehničkoj i tenderskoj definiciji ne služi kao skladište enterprise modula, ekranskih prikaza ili dokaza c životnom ciklusu alata. To je prezentacijski web sajt za širu javnost, dok se napredne funkcionalnosti i administratorske postavke nalaze unutar privatnog back-end okruženja same softverske platforme. Svi ti elementi postaju aktivni i vidljivi tek nakon potpisivanja ugovora i uspostavljanja namjenske cloud instance za potrebe ugovornog organa, kako

je i predviđeno fazama implementacije iz same tehničke specifikacije ugovornog organa.

B) Prigovor „Propust u specificiranju modela licenciranja"

Ugovorni organ navodi da u ponudi nije specificiran tip licence, kapacitet, ograničenja te period trajanja pretplate te da isto direktno onemogućava komparativnu evaluaciju ponude.

Navedeni zaključak ugovornog organa je pravno neodrživ, tehnički neutemeljen i u direktnoj je suprotnosti sa pravilima o popunjavanju tenderskih obrazaca te odredbama Zakona. Prvenstveno, ugovorni organ gubi iz vida da je struktura Obrasca za cijenu ponude (Prilog broj 2) striktno i fiksno definirana od strane samog ugovornog organa. Stavka 1. navedenog obrasca eksplicitno glasi: „SaaS pretplata-licencirano korištenje ITSM rješenja, min. 10 agenata/500 čvorova, period od 3 godine" unutar koje je predviđeno isključivo upisivanje jedinične i ukupne cijene za cijeli definirani paket, uz navođenje naziva rješenja. Žalitelj je eksplicitno naveo točan komercijalni naziv ponuđenog rješenja i upisao cijenu. Tenderskom dokumentacijom, a posebno Prilogom broj 2, nije bila ostavljena mogućnost niti je postojao zahtjev da ponuđači unutar obrasca vrše pod-analizu, raščlanjivanje cijene po pojedinačnom agentu ili pojedinačnom čvoru, niti da unose tekstualne opise trajanja pretplate. Bilo kakvo samovoljno mijenjanje forme obrasca, dodavanje novih kolona ili podstavki ili dekomponovanje strukture cijene od strane ponuđača smatralo bi se neovlaštenom izmjenom tenderske dokumentacije, što automatski povlači eliminaciju ponude kao neprihvatljive. Drugo, potpisivanjem, ovjerom i podnošenjem Obrasca za cijenu ponude bez ikakvih izmjena, žalitelj je pružio neopozivo pravno jamstvo da njegova ponuda obuhvaća:

- upravo SaaS pretplatu (kako je ugovorni organ zahtijevao, a ne trajnu licencu)
- točan kapacitet od minimalno 10 agenata i 500 Čvorova
- trajanje pretplate od točno 36 mjeseci odnosno 3 godine.

Stoga je tvrdnja ugovornog organa da ponuda ne sadrži specifikaciju kapaciteta i perioda trajanja potpuno apsurdna. Treće, prigovor ugovornog organa da u ponudi nije specificirano ograničenje na Self Service portalu (za 5000+ korisnika) predstavlja klasično naknadno uvođenje uvjeta koji uopće nisu ni postojali u Tenderskoj dokumentaciji. Ugovorni organ je definirao kvote isključivo 2a agente (10) i čvorove (500), dok za krajnje korisnike na portalu nije definirao nikakve kvantitativne limite niti je tražio dokazivanje licenci za iste u fazi predaje ponude.

Sukladno navedenome, žalitelj je ponudio rješenje koje u potpunosti bez ograničenja podržava potrebe Zavoda, a Komisija ne može eliminirati ponuđača jer u ponudi nije dokazivao parametre koji tenderskom dokumentacijom nisu bili kvalificirani kao eliminatorni uvjet. Slijedom toga, komparativna evaluacija ponuda bila je potpuno moguća na temelju ukupne cijene za identičan, tenderski definiran paket usluga pa su paušalne tvrdnje o suprotnome.

C) Prigovor „SaaS model i hosting u EU"

Ugovorni organ navodi da nije dostavljen ni jedan dokaz koji potvrđuje da je rješenje isporučeno u cloud SaaS modelu, da se podaci hostuju unutar EU te da platforma koristi cloud-native arhitekturu.

Navedeni prigovor ugovornog organa predstavlja grubo, svjesno i materijalno pogrešno utvrđeno činjenično stanje te potpuno ignoriranje stvarnog sadržaja i dokaza dostavljenih u ponudi žalitelja. Prvenstveno, apsolutno je neistinita, paušalna i lako oboriva tvrdnja ugovornog organa da

žalitelj nije dostavio dokaz o lokaciji podataka i hostingu unutar EU. Žalitelj je na stranici 133. svoje ponude dostavio formalni, namjenski i pravno obvezujući dokument Izjava o geografskoj lokaciji data centara (potpisan i ovjerena od strane ovlaštenog lica) , u kojoj se eksplicitno, jasno i nedvosmisleno navodi „...da će se ponuđeno aplikativno rješenje i svi podaci Ugovornog organa primarno hostovati i obrađivati isključivo unutar geografske lokacije (regije) Europske unije (EU) odnosno u primarnom data centru Icciranom u Zagrebu Republika Hrvatska."

Uvidom u tendersku dokumentaciju, poglavlje 8. Tehničke specifikacije (stranice 46. i 47. Tabela 1) pod zahtjevom P-02 (Lokacija podataka-Data Residency), ugovorni organ je propisao formalnu obvezu ponuđača na slijedeći način: „Eksplicitno i nedvosmisleno navesti geografsku lokaciju (regiju) data centara. Ponuda mora garantovati hosting podataka isključivo unutar Europske unije (EU)." Iz same definicije zahtjeva P-02 jasno proizlazi da je jedina obaveza ponuđača u fazi predaje ponude bila da u ponudi navede i garantira lokaciju podataka unutar EU, Što je žalitelj kroz dostavljenu namjensku izjavu i popunjenu Tabelu usklađenosti u potpunosti i učinio. Tenderska dokumentacija nije zahtijevala dostavljanje eksternih predugovora, certifikata trećih strana ili tehničkih nacrta same cloud infrastrukture u koverti, pa eliminacija žalitelja pored precizne i zakonski obavezujuće Izjave predstavlja tešku povredu odredbi Zakona. Drugo, tvrdnja ugovornog organa da ponuda žalitelja ne nudi cloud-native SaaS model nego "on-premise" instalaciju direktno se suprostavlja sadržaju ponude. Bezuvjetnim popunjavanjem Obrasca za cijenu ponude (Stavka 1: SaaS pretplata) i formalnim izjavljivanjem kroz dostavljenu izjavu, žalitelj je preuzeo punu odgovornost za isporuku rješenja isključivo kroz SaaS cloud model, dok su nagađanja Komisije o on-premise instalaciji izvanopsežna i pravno irelevantna. Treće, prigovor ugovornog organa na dostavljeni OpenAPI/Swagger link sa server URL-om https://itsm.example.ba/api/vl predstavlja tehnički apsurd i drastičnu povredu tenderske procedure. Zahtjev P-03 iz Tenderske dokumentacije traži: "Dostaviti javno dostupan link na kompletnu REST API dokumentaciju (npr. u Swagger/Open API formatu...)". Žalitelj je u sklopu ponude na stranici 134. dostavio formalnu Izjavu o javno dostupnom I Inku za REST API dokumentaciju sa točnom, aktivnom i funkcionalnom web adresom https://cuspis.com. Sama činjenica da je ugovorni organ detaljno citirao unutrašnje elemente specifikacije (unutrašnji server URL) nedvosmisleno dokazuje da je link iz ponude žalitelja potpuno funkcionalan, javan i dostupan, čime je formalni uvjet iz tenderske dokumentacije u cijelosti ispunjen. Komisija nezakonito odbacuje dokumentaciju jer server URL u Swagger specifikaciji sadrži domenu example.ba tvrdeći da to ne upućuje na produkcijsko rješenje. Ugovorni organ gubi iz vida elementarnu tehničku činjenicu da se namjenski produkcijski URL, kao i zasebna tenant instanca za potrebe ZZO KS, kreiraju tek NAKON potpisivanja ugovora kroz Fazu 0 i Fazu 1. (kako je p'opisano u Poglavlju 6.1. i 6.2. Tehničke specifikacije). Zahtijevati od ponuđača da u fazi predaje ponude-prije nego je ugovor uopće dodijeljen- zakupi, podigne i konfigurira funkcionalno produkcijsko rješenje na stvarnoj domeni naručitelja je pravno i tehnički nemoguće te predstavlja skriveni i nezakonit eliminaiorni uvjet koji se uvodi naknadno. Upotreba placeholdera unutar Swagger/OpenAPI dokumentacije je univerzalni tehnički standard propisan od strane krovnih internet tijela (IETF-Internet Engineering Task Force kroz standarde RFC 2606 i RFC 6761) upravo u svrhu ilustracije CRUD operacija i strukture API-ja prije nego što se uspostavi stvarna produkcijska okolina klijenta. Budući da priložena dokumentacija na navedenom linku pruža kompletan uvid u arhitekturu, metode i mogućnosti ponuđenog rješenja, ugovorni organ nije imao nikakav zakonski temelj da ponudu odbaci kao tehnički neprihvatljivu čime je grubo prekršio odredbe Zakona. Zahtijevanje operativnog produkcijskog URL naručitelja u fazi zatvorene koverte je tehnički i logički apsurd.

D) Prigovor „Dostupnost usluge (SLA Uptime 99,9%)"

Ugovorni organ navodi da se mora moći potvrditi dostupnost usluge od 99,9% na bazi raspoloživih podataka (poglavlje 5.2 specifikacije) i da Zavod u smislu navedenoga traži dokaz, a ne samo obećanje - javni status portal ili historijat uptime-a koji potvrđuje traženu dostupnost. Ugovorni organ također navodi da je u ponudi žalitelja navedeni zahtjev neadresiran, da nije naveden nikakav javni status portal te da ne postoji historijska evidencija uptime-a.

Navedeni zaključci ugovornog organa su pravno neodrživi i predstavljaju grubo miješanje faze predaje ponude sa fazom izvršenja ugovora te predstavlja nezakonito uvođenje naknadnih uvjeta koji uopće nisu postojali u tenderskoj dokumentaciji. Zaključci Komisije temelje se na proizvoljnom, pravnom i tehnički pogrešnom tumačenju sintagme „na bazi raspoloživih podataka" iz poglavlja 5.2. Tehničke specifikacije. Ugovorni organ pokušava retroaktivno, u fazi ocjene ponuda, stvoriti eliminatorni uvjet dostave historijskih izvoda i statusnih linkova, što je u direktnoj suprotnosti sa Zakonom. Prvenstveno, u pogledu tehničkog i logičkog značenja zahtjeva ugovornog organa: druga alineja poglavlja 5.2. doslovno glasi: „Na bazi raspoloživih podatak mora se moći potvrditi dostupnost usluge (Service Uptime) od 99,9% na nivou posljednjeg kvartala. Navedeni zahtjev od 99,9% odnosi se na dostupnost same SaaS platforme". Ugovorni organ pogrešno interpretira da se „raspoloživi podaci" odnose na historijske marketinške podatke žalitelja u fazi predaje ponude. U IT industriji i ugovornom pravu IT usluga, sintagma „na bazi raspoloživih podataka" unutar SLA (Service Level Agreement) klauzula isključivo označava metodologiju izračuna i verifikacije dostupnosti tokom perioda trajanja ugovora, a ne dokaz za kovertu ponude. To potvrđuje i sam ugovorni organ koji je u Tabeli 3 (Obaveze dobavljača tokom perioda održavanja) pod stavkom O-01 propisao matematičku formulu po kojoj će se mjerit ti podaci: ((Ukupan broj minuta u mjesecu-Neplanirano vrijeme nedostupnosti)/Ukupan broj minuta u mjesecu). Dakle, ti podaci će biti „raspoloživi" tek kada ugovor počne da se izvršava te će se na bazi njih računati tromjesečni (kvartalni) uptime. Zahtijevati povijesne podatke za sustav koji tek treba biti implementiran i konfiguriran prema specifičnim potrebama ZZO KS (Faza 0 i Faza 1) je pravni i tehnički apsurd. Drugo, u pogledu formalnih dokaza traženih u Tenderskoj dokumentaciji: ugovorni organ u Poglavlju 8. Tehničke specifikacije (Tabela 1 - Obaveze dobavljača tokom dostavljanja ponude, zahtjevi 3-01 do P-07) nije tražio niti jedan dokument, izvod, link, certifikat treće strane kojim se dokazuje povijesni uptime u fazi ponude. Jedini instrument verifikacije koji je ugovorni organ predvidio za poglavlje 5.2. jeste Tabela usklađenosti (Compliance Matrix) iz točke 7.1., a koju je žalitelj dostavio u svojoj ponudi (stranice 138-140) i to na način da je u navedenoj tabeli za ovaj specifični zahtjev označio opciju „ispunjeno standardnom funkcionalnošću" čime je pružio neopozivo pravno jamstvo da ponuđena SaaS platforma tehnički i arhitektonski garantira stabilnost i uptime od 99,9%. Ugovorni organ ne može eliminirati ponuđača zbog nedostavljanja eksternih dokaza (poput javnog status portala ili historijata) ako takvi dokumenti nisu bili eksplicitno navedeni kao eliminatorni dokaz . Treće, u pogledu instrumenata zaštite zahtjeva za dostupnost (SLA): sama tehnička specifikacija u poglavlju 7.2.1. (stranica 451 predviđa sustav ugovornih penala ukoliko dobavljač tokom realizacije ugovora ne isporuči garantirani uptime od 99,9% na bazi mjesečnih i kvartalnih operativnih podataka. Budući da je ugovorni organ sam propisao da se ispunjenje ovog uvjeta provjerava i penalizira isključivo tokom realizacije ugovora, isti nije imao nikakav zakonski temelj da ponudu proglasi neprihvatljivom u fazi evaluacije. Četvrto - tehnički promašena ocjena i pogrešno tumačenje namjene priloženog linka. Žalitelj ističe da je prigovor kako Error! Hyperlink reference not valid. nema status stranicu" tehnički i pravno potpuno neutemeljen te da proizlazi iz pogrešnog tumačenja dokumentacije. Javni link koji počinje domenom cuspis.com zahtijevan je isključivo pod stavkom

P-03 (stranica 47.) s vrlo preciznom i strogo definiranom namjenom: „Dostaviti javno dostupan link na kompletnu REST API dokumentaciju (npr. U Swagger/OpenAPI formatu)". Dakle ovaj link prema samoj tenderskoj dokumentaciji, služi isključivo za verifikaciju integracijskih programskih sučelja, a ne kao javna slikovnica korisničkih modula ili operativnih sustava. Potpuno je nelogično očekivati da opća, prezentacijska web stranica enterprise softverskog rješenja sadrži javno vidljive statusne portale ili povijesne evidencije zastoja. Ponuđeno enterprise rješenje u sklopu SaaS modela ima ugrađene namjenske module za nadzor i statusne portale, ali se oni nalaze unutar privatnog back-end okruženja same softverske platforme u oblaku. Ti moduli se podižu, konfiguriraju i dodjeljuju isključivo ugovornom organu unutar njegovog privatnog zaštićenog cloud okruženja tek nakon potpisivanja ugovora, u fazi implementacije. Budući da tenderska dokumentacija nigdje nije propisala obvezu da se povijesni uptime ili status portal moraju nalaziti na javnom webu u fazi ponude, eliminacija žalitelja po ovom osnovu predstavlja povrede zakonskih odredbi.

E) Prigovor „Sigurnosni certifikati SaaS platforme"

Ugovorni organ navodi da ponuđač nije adresirao dokaze o posjedovanju relevantnih certifikata ISO/IEC 27001 i/ili SOC 2 Type II na nivou platforme. Navedeno postupanje ugovornog organa je pravno potpuno neodrživo, predstavlja pogrešno utvrđeno činjenično stanje te drastičnu povredu formalne procedure javne nabavke kroz naknadno uvođenje eliminatornih uvjeta u fazi ocjene ponuda. Prvo -odsustvo formalnog zahtjeva za dostavu certifikata u ponudi. Ugovorni organ u poglavlju 8. Tehničke specifikacije Tabela 1 - Obaveze dobavljača tokom dostavljanja ponude (stranice 46. i 47.) taksativno je i iscrpno nabrojao sve dokumente i materijalne dokaze pod oznakama P-01 do P-07 koje ponuđači moraju priložiti u sklopu svoje ponude. Uvidom u navedenu Tabelu 1, ugovorni organ nije propisao obavezu dostavljanja niti jednog formalnog ISO/IEC 27001 ili SOC 2 certifikata za softver u fazi predaje ponude. Jedini instrument koji je ugovorni organ propisao za verifikaciju zahtjeva iz poglavlja 5.1. jeste Tabela usklađenosti koju je žalitelj uredno dostavio označivši za ovaj zahtjev opciju „ispunjeno standardnom funkcionalnošću" čime je pružio neopozivo pravno jamstvo da je ponuđena SaaS platforma u potpunosti usklađena sa traženim sigurnosnim standardima. Ugovorni organ ne može eliminirati ponuđača jer u ponudi nije dostavio same certifikate, ako njihovu dostavu tekstom tenderske dokumentacije nije izričito zahtijevao kao eliminatorni dokaz. Drugo - dokaz sistemske dosljednosti tenderske dokumentacije - certifikati za osoblje vs. Certifikati za softver. Da je ugovorni organ stvarno imao namjeru da certifikate eliminatorno provjerava u ponudi, on bi to formalno i propisao na za to predviđenom mjestu, kao što je to uradio za druge uvjete. Uvidom u Točku 3.2. formalnog dijela tenderske dokumentacije (Tehnička i profesionalna sposobnost), ugovorni organ je jasno, precizno i detaljno zahtijevao dostavljanje certifikata za predloženo osoblje (zahtjevi P-06 i P-07 u Tabeli 1 Tehničke specifikacije). Žalitelj je sve te tražene certifikate za svoje stručnjake uredno i u potpunosti dostavio za svoje stručnjake, što je potvrdio i sam ugovorni organ u svom zapisniku. Ova činjenica nedvosmisleno dokazuje da je ugovorni organ bio svjestan kako se i na kojem mjestu tenderske dokumentacije propisuje obaveza dostavljanja fizičkih certifikata u ponudi.

Kako ugovorni organ certifikate softvera nije uvrstio ni u Poglavlje 3. formalnog dijela odnosno Točku 3.2., niti u Poglavlje 8. Tehničke specifikacije (Tabela 1), pravno je nedopustivo da ugovorni organ naknadno, eliminacijom žalitelja, kažnjava ponuđače za vlastite propuste u pripremi i koncipiranju tenderske dokumentacije.

F) Prigovor „Mobilna aplikacija"

Ugovorni organ navodi da u ponudi žalitelja nema spomena mobilne aplikacije, iOS-a, Androida niti barkod skeniranja. I ovaj zaključak ugovornog organa je pravno neodrživ, predstavlja materijalno pogrešno utvrđeno činjenično stanje te povredu formalne procedure javne nabavke kroz zamjenu teza i miješanje faza postupka. Prvo - mobilna aplikacija je eksplicitno ugovorena kao obveza u fazi implementacije. Ugovorni organ u Tehničkoj specifikaciji, unutar Tabele 2 Obaveze dobavljača tokom implementacije (stranica 51.) je nedvosmisleno propisao zahtjev 1-20 koji glasi: „demonstrirati mogućnost centralizovane distribucije mobilne aplikacije putem MDM rješenja. Demonstracija mora biti izvedena kao dio implementacije". Iz samog teksta i strukture tenderske dokumentacije koju je ugovorni organ samostalno izradio, kristalno je jasno da su razvoj, konfiguracija, MDM distribucija i skeniranje bar kodova mobilnom aplikacijom definirani kao obveze dobavljača u fazi implementacije (izvršenja ugovora), a ne kao kvalifikacijski uvjet za samu ponudu. Pravno je nedopustivo eliminirati ponuđača u fazi evaluacije ponude zbog funkcionalnosti čija je isporuka i praktična verifikacija eksplicitno ugovorena za fazu realizacije projekta. Drugo - odsustvo formalnog zahtjeva za tehničkim opisima aplikacije u ponudi. Ugovorni organ u poglavlju 8. Tehničke specifikacije Tabela 1 - Obaveze dobavljača tokom dostavljanja ponude (stranice 46. i 47.) taksativno je i iscrpno nabrojao sve dokumente i materijalne dokaze pod oznakama P-01 do P-07 koje ponuđači moraju priložiti u sklopu svoje ponude. Uvidom u navedenu Tabelu 1, ugovorni organ nije propisao obvezu dostavljanja tehničkih listova mobilne aplikacije, programskog koda niti poveznica na trgovine aplikacije u fazi predaje ponuda. Jedini instrument koji je ugovorni organ propisao za potvrdu ovih zahtjeva u fazi dostave ponude jeste Tabela usklađenosti koju je žalitelj uredno dostavio označivši za ovaj zahtjev opciju „ispunjeno standardnom funkcionalnošću" čime je pružio neopozivo pravno jamstvo da ponuđena platforma u potpunosti posjeduje i podržava nativne iOS i Android aplikacije s ugrađenim modulom za barkod/QR skeniranje. Ugovorni organ ne može eliminirati ponuđača jer u ponudi nije opisivao detalje koje ugovorni organ Tabelom 1 nije ni tražio.

Također, Žalitelj naglašava da je tehnički potpuno promašen eventualni pokušaj ugovornog organa da nepostojanje mobilne aplikacije dokazuje time što „ista nije vidljiva na priloženom javnom web linku". Ponavljamo, javni link priložen u sklopu zahtjeva P-03 po tenderskoj definiciji služi isključivo za verifikaciju REST API dokumentacije. Tehnički je nemoguće i suprotno logici očekivati da javna web stranica namijenjena programerima i integracijama sadrži klijentske mobilne aplikacije za interne tehničare. Te aplikacije i pripadajući moduli nalaze se u back-end okruženju same platforme u oblaku te se aktiviraju i preuzimaju tek nakon potpisivanja ugovora i uspostave privatnog tenanta za ugovorni organ.

G) Prigovor „CMDB-automatsko otkrivanje"

Ugovorni organ navodi da u ponudi nema spomena CMDB Discovery-a, network skeniranja, agentless ni agent-based pristupa. Kao i prethodni, i ovaj zaključak ugovornog organa se temelji na pogrešno utvrđenom činjeničnom stanju te predstavlja grubu povredu tenderske procedure kroz miješanje faza postupaka javne nabavke. Prvo - automatsko otkrivanje i skeniranje segmenata su ugovoreni kao obaveza u fazi realizacije. Ugovorni organ gubi iz vida da je u vlastitoj tenderskoj dokumentaciji unutar Tabele 2 Obaveze Dobavljača tokom implementacije (stranica 49) eksplicitno i taksativno propisalo zahtjeve 1-06 i 1-07, koji doslovno glase: „1-06: Konfigurisati i izvršiti automatsko otkrivanje (discovery) za minimalno dva mrežna segmenta (serverski i korisnički). Uključuje i konfiguraciju Sync Rules za automatsko kreiranje i ažuriranje" te „1-07: Popuniti CMDB sa svim tipovima stavki navedenim u atributu Povezane konfiguracijske stavke za svaki servis. Koristiti kombinaciju automatskog otkrivanja i ručnog unosa..." Iz citiranih ugovornih

obaveza koje je sam ugovorni organ definirao, kristalno je jasno da su samo mrežni segmenti, pokretanje skeniranja, konfiguracija Sync Rules pravila te stvarna populacija baze sa 500 čvorova predmet izvršenja ugovora tokom osmomjesečnog implementacijskog razdoblja, a ne uvjet za kvalifikaciju. Ugovorni organ ne može u fazi evaluacije ponuda eliminirati ponuđača jer u ponudi nije opisao tehničku izvedbu mrežnih segmenata, kada je provođenje tog skeniranja tenderski definirano kao radnja koja se poduzima tek nakon potpisivanja ugovora. Drugo - odsustvo formalnog zahtjeva za dokazima mrežnog skeniranja u ponudi. Ugovorni organ u poglavlju 8. Tehničke specifikacije Tabela 1 - Obaveze dobavljača tokom dostavljanja ponude (stranice 46. i 47.) taksativno je i iscrpno nabrojao sve dokumente i materijalne dokaze pod oznakama P-01 do P-07 koje ponuđači moraju priložiti u sklopu svoje ponude. Uvidom u navedenu Tabelu 1, ugovorni organ nije propisao obvezu dostavljanja mrežnih nacrta, arhitekture skeniranja niti opisa „agentless" i „agent-based" tehnologija u fazi predaje ponuda. Jedini instrument koji je ugovorni organ propisao za potvrdu ovih zahtjeva u fazi dostave ponude jeste Tabela usklađenosti koju je žalitelj uredno dostavio označivši za ovaj zahtjev opciju „ispunjeno standardnom funkcionalnošću" čime je pružio neopozivo pravno jamstvo da ponuđena platforma u potpunosti posjeduje napredne alate za automatsko otkrivanje konfiguracijskih stavki u oba tražena načina rada. Eliminacija ponuđača zbog navedenog direktno je kršenje zakonskih odredbi.

U pogledu „nevidljivosti funkcionalnosti na priloženom javnom linku", u potpunosti vrijedi identična tehnička i pravna argumentacija iznesena točkom F) ove žalbe. Priloženi link služi za verifikaciju REST API te je promašeno očekivati da javna, prezentacijska web stranica sadrži podatke o mrežnom skeniranju privatne infrastrukture i 15+ zdravstvenih ustanova ZZO KS, jer su ti alati dio zaštićenog back-end okruženja platforme u oblaku i operacionaliziraju se tek u fazi realizacije.

H) Prigovor „Vizualna CMDB mapa ovisnosti+Business Views"

Ugovorni organ navodi da u ponudi žalitelja nema spomena vizualnih CMDB ovisnosti, Business Views ni drag-and-drop kanvasa. Žalitelj ističe da za ovaj prigovor u cijelosti vrijedi identična pravna i proceduralna argumentacija iznesena u prethodnoj točki G) ove žalbe, s obzirom na to da ugovorni organ ponovno svjesno miješa fazu predaje ponude sa fazom izvršenja ugovora. Ugovorni organ je u vlastitoj tenderskoj dokumentaciji unutar Tabele 2 Obaveze Dobavljača tokom implementacije (stranica 49) propisao zahtjev 1-08 {„Kreirati vizualni Poslovni Pogled (Business View) za servis APP-01 koji prikazuje tačan lanac ovisnosti definisan u Katalogu. Mapa mora biti kreirana preko drag-and-drop kanvasa"). Iz citiranog zahtjeva proizlazi da je isti predmet izvršenja ugovora tokom implementacije, a ne uvjet za fazu predaje ponude. Kako ugovorni organ nije Tabelom 1 tražio dostavljanje grafičkih prikaza ili tehničkih opisa u fazi predaje ponude, a žalitelj je ispunjenost zahtjeva u potpunosti zajamčio kroz dostavljenu Tabelu usklađenosti, eliminacija ponude po ovom osnovu predstavlja povredu tenderske procedure. Eventualni prigovor da funkcionalnost nije vidljiva na priloženom linku predstavlja tehnički apsurd iz istih razloga navedenih pod točkama F) i G) ove žalbe. Zahtijevati da se na općoj web stranici namijenjenoj isključivo REST API integracijskoj dokumentaciji, nalazi specifična, vizualna topologija i mapa ovisnosti interne infrastrukture ZZO KS prije nego je ugovor uopće potpisan i projekt započet, logički je nemoguće.

I) Prigovor „Disaster Recovery"

Ugovorni organ navodi da u ponudi žalitelja ne postoji niti jedna rečenica o Disaster Recovery arhitekturi, RTO, RPO, sekundarnoj lokaciji, backup proceduri i replikaciji podataka.

Kao i kod prethodnih žalbenih navoda, žalitelj je ispunjenje ovog zahtjeva odnosno cperativnih parametara za oporavak od katastrofe u potpunosti i bezuvjetno zajamčio kroz dostavljenu Tabelu usklađenosti čime je preuzeo punu ugovornu i materijalnu odgovornost. Pod stavkama P-01 do P-07 ugovorni organ nije propisao obvezu dostave detaljnih opisa DR arhitekture, nacrta sekundarne lokacije niti tehničkih procedura backupa i replikađje podataka unutar ponude. Jedina isporuka koja je eksplicitno tražena u fazi ponude jest Izlazna strategija (zahtjev P-05), koju je žalitelj uredno costavio.

J) Prigovor „Neprihvatljive reference stručnjaka"

Ugovorni organ navodi da je analizom dostavljenih CV-ova utvrdio da predloženi stručnjaci navode projekte razvojnog karaktera koji nisu relevantni za predmet nabavke.

Navedeni zaključak ugovornog organa predstavlja grubo, materijalno i svjesno pogrešno utvrđeno činjenično stanje te potpuno ignoriranje službenih dokumenata i dokaza dostavljenih u ponudi žalitelja. Tvrdnja Komisije da predloženi stručnjaci posjeduju iskustvo „samo na projektima razvojnog karaktera" je u potpunosti neistinita i lako oboriva uvidom u priložene biografije članova projektnog tima. Prvo -posjedovanje formalnih ITIL certifikata. Ugovorni organ potpuno prešućuje i ignorira činjenicu da predloženi stručnjaci žaiitelja posjeduju važeće, međunarodno priznate ITIL certifikate, koji su uredno dostavljeni u ponudi (zahtjev P-07), što je sama Komisija prethodno potvrdila na stranicama 3. i 4. svog zapisnika. Posjedovanje ITIL certifikata je vrhovni i nepobitni dokaz formalni dokaz da imenovani stručnjaci posjeduju teorijsko i praktično znanje iz oblasti upravljanja IT uslugama, dizajna, Kataloga usluga, konfiguracije SLA eskalacija i cjelokupne ITIL procesne metodologije, stoje točno onaj uvjet koji je ugovorni organ zahtijevao tehničkom specifikacijom. Drugo - direktno ugovorno iskustvo na sistemskim ITSM i podrškovnim projektima. Uvidom u dostavljene biografije, Komisija je namjerno izolirala samo pojedine segmente, dok je u potpunosti prešutjela masovne enterprise projekte sistemske podrške, licenci, migracija i održavanja koje su predloženi stručnjaci uspješno realizirali za Ministarstvo zdravstva i druge državne institucije. Iz biografija žalitelja, jasno su vidljivi slijedeći projekti: Nabava usluga podrške, održavanja, migracije u centar dijeljenih usluga (CDU) i nadogradnje programskih rješenja u ministarstvu, Najam licenci za centralne servise za postojeće korisnike Integriranog zdravstvenog informacijskog sustava, Kontinuirane nadogradnje i održavanje softvera za upravljanje procesima i nadogradnju integralnog zdravstvenog informacionog sistema za potrebe Zavoda...

U IT industriji, projekti migracije, podrške i održavanja servisa na državnoj cloud infrastrukturi (kao što je CDU) i upravljanje najmom licenci za tisuće korisnika centralnih servisa, po svojoj tehničkoj prirodi i ugovornoj definiciji predstavljaju čiste, izvorne ITSM (IT Service Management) projekte. Ovi projekti se u potpunosti izvode prema ITIL metodologiji i obuhvaćaju masovno upravljanje incidentima, postavljanje i kontrolu SLA rokova odziva za cijela ministarstva/zavode te upravljanje konfiguracijom i softverskom imovinom (ITAM).

Treće- apsurdnost eliminacije na bazi složenosti projekta. Impresivno iskustvo predloženih stručnjaka na kritičnim i masovnim nacionalnim zdravstvenim sustavima (poput upravljanja lagerom cjepiva na razini države, eNovorođenčeta ili IZIS-a za čitave kantone) dokazuje da ovi stručnjaci posjeduju znatno viši nivo kompetencija od onog koji je potreban za baziČnu implementaciju jednog izoliranog Service Desk alata. Ovi sustavi opslužuju stotine dislociranih

bolnica, ljekarni i ambulanti te je njihovo funkcioniranje nemoguće bez svakodnevne primjene ITSM procesa podrške.

Slijedom navedenoga, evidentno je da predloženi stručnjaci žalitelja (zahvaljujući priloženim certifikatima i masovnom iskustvu na cloud i sistemskim IT projektima podrške) u potpunosti ispunjavaju sve tenderske uvjete u pogledu dokazanog iskustva u implementaciji ITSM/ITIL projekata.

Ugovorni organ je eliminacijom ovih stručnjaka primjerno krajnje zlonamjerno, restriktivno i nestručno tumačenje biografija kako bi umjetno stvorio razlog za odbacivanje ponude žaiitelja.

Četvrto- formalna zbrka u Zapisniku i nezakonito uvođenje vansistemskih dokaza. Žalitelj ukazuje na ozbiljnu proceduralnu zbrku i kontradiktornost u postupanju Komisije ugovornog organa unutar ovog dijela Zapisnika. Pod formalnim naslovom koji se bavi „Neprihvatljivim referencama stručnjaka" Komisija potpuno nepovezano ubacuje paušalnu ocjenu o samom softveru, navodeći: „Ponuda od 141 stranice ne sadrži nikakav tehnički opis rješenja, SaaS parametara....".

Ugovorni organ ovim prigovorom pokušava retroaktivno stvoriti obvezu koja uopće nije bila propisana Tenderskom dokumentacijom. Žalitelj je u sklopu cjelokupnog uveza ponude od 141 stranice dostavio točno ono što je ugovorni organ zahtijevao: sve formalne obrasce i dokaze za osobnu i sposobnost obavljanja profesionalne djelatnosti, kao i dokaze tehničke i profesionalne sposobnosti (dokaze o iskustvu, biografije i certifikate osoblja) te dokaze propisane Tehničkom specifikacijom (izjave o geolokaciji i dostavljenom linku, Tablicu usklađenosti, Projektni plan i Izlaznu strategiju).

Činjenica da se najveći dio uveza ponude odnosi na formalnu dokumentaciju, samu Tehničku specifikaciju i potpisani Nacrt ugovora proizlazi iz izričite i mandatorne obveze iz same Tenderske dokumentacije kojom je propisano da se ovi prilozi moraju ispuniti, potpisati i dostavit: u sklopu ponude. Žalitelj je postupio strogo prema zadanoj formi i bezuvjetno potvrdio usklađenost sa svakom pojedinačnom stavkom kroz mandatorni Compliance Matrix.

Kako ugovorni organ u poglavlju 8 Tehničke specifikacije (Tabela 1) nije tražio dostavu ikakvih dodatnih, zasebnih tehničkih priručnika ili nacrta DR arhitekture izvan zadanih tenderskih priloga, eliminacija žaiitelja jer je dostavio upravo ono što je tenderom traženo predstavlja školski primjer preuranjene ocjene te izravnu povredu osnovnih principa i odredbi Zakona.

K) Prigovor „Compliance Matrix"

Ugovorni organ zamjera žalitelju popunjavanje Tablice usklađenosti jednim od mogućih odgovora definiranim tehničkom specifikacijom. Zaključci ugovornog organa u pogledu dostavljene Tablice usklađenosti predstavljaju pogrešno utvrđeno činjenično stanje te povredu tenderske procedure kroz naknadno uvođenje eiiminacijskih uvjeta i neovlašteno prejudiciranje funkcionalnosti softvera. Prvo, ugovorni organ je u točki 7.1. Tehničke specifikacije ponuđačima dao zatvoreni izbor od 4 ponuđene kategorije odgovora. Žalitelj je odabirom opcije „ispunjeno standardnom funkcionalnošću" pružio neopozivo pravno jamstvo i fiksnu ugovornu odgovornost da ponuđeno rješenje posjeduje i podržava sve zahtijevane module. Popunjavanjem i potpisivanjem

tablice usklađenosti ponuđač daje izjavu volje koja se u ovoj fazi postupka smatra potpuno valjdnim i dostatnim dokazom. Tenderska dokumentacija, kao ni Tehnička specifikacija ni u jednom dijelu nisu tražile dostavu popratnih tekstualnih opisa, priručnika ili load testova za svaku pojedinačnu stavku pa je eliminacija zbog nedostatka opisa mehanizama izravna povreda članova 3. i 68. Zakona. Ukratko, tvrdnja ugovornog organa da je Compliance Matrix „lažan" jer se navedeni enterprise moduli ne reklamiraju na javnom integracijskom API linku ili markentiškom web sajtu proizvođača predstavlja tehnički apsurd. Javni link po tenderskoj definiciji služi isključivo za prikaz integracijske RE5T API dokumentacije u Swagger/OpenAPI formatu. Napredne, zaštićene enterprise funkcionalnosti nalaze se unutar back-end okruženja same cloud platforme i aktiviraju se isključivo unutar privatne instance (tenanta) klijenta tek nakon potpisivanja ugovora, pa njihovo nepostojanje na javnom webu ne može biti dokaz neusklađenosti ponude. Na kraju, ugovorni organ je u samoj tenderskoj dokumentaciji propisalo jedini objektivan i egzaktan instrument za provjeru, a to je praktična demonstracija alata. Donošenje preuranjene i paušalne ocjene o „lažnosti" tablice na temelju površne internetske pretrage, a bez provođenja faze verifikacije softvera uživo, predstavlja tešku povredu člana 3. i člana 68. Zakona i ostalih zakonskih odredbi, a o Čemu žalitelj detaljno iznosi povredu postupka u posebnom krovnom navodu na samom kraju ove žalbe.

ŽN 3. Kao krovni i proceduralno najteži propust ugovornog organa u fazi tehničke evaluacije ponuda, žalitelj ističe potpuno nezakonito postupanje Komisije koja je provela eliminaciju žalitelja mimo obvezujućih pravila i rokova vezanih za fazu Live Demo prezentacije (demonstracije rješenja uživo) čime je cjelokupan proces ocjene ponuda učinjen pravno ništavim.

Uvidom u stranicu 45. tenderske dokumentacije (poglavlje 7.1. Tehničke specifikacije) te kroz obvezujući zahtjev 1-19 (stranica 51 Tehničke specifikacije), ugovorni organ je propisao sljedeće imperativno pravilo:

„Ugovorni organ će dostaviti detaljan scenario za demonstraciju ponuđačima najmanje 5 (pet) radnih dana prije zakazanog termina".

Žalitelj pred Uredom za razmatranje žalbi dokazuje da je Komisija ugovornog organa grubo prekršila vlastita tenderska pravila te imperativne odredbe Zakona kroz sljedeće tri utvrđene nezakonitosti:

1. Matematička i proceduratna nemogućnost provođenja zakonitog postupka

Službeni podaci iz Zapisnika o pregledu i ocjeni ponuda prikazuju kronologiju koja predstavlja školski primjer grube povrede postupka javne nabavke. Javno otvaranje ponuda održano je dana 02.06.2026. godine u 14,30 sati. Komisija ugovornog organa donijela je i zaključila konačni Zapisnik o pregledu i ocjeni ponuda već dana 05.06.2026. godine. Između otvaranja ponuda i završetka cjelokupne evaluacije protekla su svega 3 (tri) kalendarska dana, unutar kojih se nalazi samo 1 (jedan) radni dan. Budući da je ugovorni organ tekstom Tenderske dokumentacije na stranici 45. sam sebi ugradio mandatornu obvezu da detaljan scenarij za LiveDemo mora dostaviti ponuđačima najmanje 5 (pet) radnih dana prije zakazanog termina prezentacije, kristalno je jasno da ugovorni organ u ovom roku pravno, vremenski i fizički nije mogao pismeno pozvati žalitelja, dostaviti mu scenarij, ostaviti mu zakonski rok za pripremu i provesti mandatornu fazu evaluacije. Ova matematička činjenica nepobitno dokazuje da je Komisija ugovornog organa svjesno i namjerno preskočila tenderski propisanu proceduru verifikacije softvera uživo. Umjesto provođenja pismenog, transparetnog i tenderski definiranog postupka Live Demo evaluacije.

Komisija je radije odabrala preuranjenu eliminaciju žalitelja na temelju površne, nezakonite i nestručne pretrage weba čime je počinjena gruba povreda zakonskih odredbi.

2. Skrivanje podataka u Odluci o izboru i nezakonito pogodovanje izabranom ponuđaču

Uvidom u tekst pobijane Odluke o izboru najpovoljnijeg ponuđača i pratećeg Zapisnika, ugovorni organ nigdje nije naveo, obrazložio niti pružio dokaz je li izabrani ponuđač uopće prošao kroz fazu Live Demo prezentacije, kada je ista održana, pod kojim zapisnikom i kako je ocjenjivana. Ako izabrani ponuđač nije prošao Live Demo, njegova ponuda je morala biti proglašena nepotpunom jer nije prošao mandatornu fazu evaluacije. Ako je pak ugovorni organ s izabranim ponuđačem proveo Live Demo u tom trodnevnom roku, onda je to učinjeno tajno, uz grubo kršenje minimalnog roka od 5 radn h dana za pripremu. Svime navedenim ugovorni organ je grubo prekršio osnovne principe javnih nabavki iz člana 3. Zakona.

3. Nezakonitost preuranjene eliminacije i nemogućnost provođenja Live Demo u ovoj fazi postupka

Ugovorni organ je na stranici 45. Tenderske dokumentacije propisao frazu da je Live Demo namijenjen isključivo ponuđačima koji „uđu u uži izbor". Žalitelj naglašava da je u predmetnoj javnoj nabavci riječ o otvorenom postupku (jednofaznom postupku) u kojem pravno i zakonski ne postoji institut „užeg izbora" niti pretkvalifikacijske faze. Shodno tome, ugovorni organ nije mogao u ovoj fazi selektivno primjeniti mehanizam Live Demo niti ga je proveo. Budući da se mehanizam verifikacije iz „užeg izbora" ne može pravno provesti u otvorenom postupku, Komisija je bila dužna da tehničku ispunjenost zahtjeva ocijeni isključivo na temelju jedinog zakonitog instrumenta - dostavljene ponude ponuđača odnosno na temelju bezuvjetno popunjene i potpisane Tabele usklađenosti. Žalitelj je kroz navedenu tablicu pružio fiksno ugovorno jamstvo da ponuđeni softver posjeduje sve tražene module, dok se stvarna funkcionalnost softvera prema tabeli obaveza tijekom implementacije, verificira tek nakon potpisivanja ugovora kroz UAT testiranja.

S obzirom na sve navedeno, predlaže ugovornom organu da ovu žalbu, u skladu sa članom 100. stav (3) ZJN usvoji u cijelosti i izmijeni Odluku o svemu i istu uskladi sa ZJN. Ukoliko ugovorni organ ne postupi po navedenom, u zakonskoj je obvezi da na temelju člana 100. stav (5) ZJN žalbu proslijedi Uredu za razmatranje žalbi u roku od 5 dana od dana prijema ove žalbe. U slučaju vođenja postupka pred Uredom za razmatranje žalbi, predlaže da Ured žalbu usvoji i poništi odluku ugovornog organa te predmetni postupak javne nabavke vrati na ponovni postupak pregleda i ocjene ponuda uz obvezu ugovornog organa da ponudu žalitelja u ponovljenom postupku ocijeni prihvatljivom. Žalitelj zahtijeva povrat uplaćene naknade za pokretanje žalbenog postupka. Povrat sredstava izvršiti na broj bankovnog računa 3060003199841790 otvoren u Addiko banci. U prilogu žalbe dostavlja dokaz o uplati naknade za vođenje žalbenog postupka.

Ugovorno tijelo u izjašnjenju, broj: 006/2-11-8-7441-11/26 S. Š. od 22. 6. 2026. godine na žalbu navodi žalba je u cijelosti neosnovana iz sljedećih razloga:

Prvi žalbeni navod

Žalioc u žalbi navodi da je ugovorni organ prilikom pregleda i ocijene ponuda pogrešno ocijenio dostavljenu potvrdu o uredno izvršenom ugovoru, odnosno referencu ponuđača.

zaključivši da ista ne ispunjava zahtjeve propisane tenderskom dokumentacijom.

Izjašnjenje ugovornog organa na prvi žalbeni navod

Ugovorni organ u cijelosti osporava žalbene navode žalioca, kojim isti tvrdi da je ugovorni organ pogrešno ocijenio dostavljenu ponudu. Tačka 3.2.3. tenderske dokumentacije propisuje „Uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora u posljednje 3 godine (...) čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke."

Predmet nabavke nije bio apstraktan ili nedovoljno određen. Tačka i .1. Tehničke specifikacije (Prilog 3 TD), naslov cjelokupnog postupka i obavještenje o nabavci na Portalu javnih nabavki jednoznačno definišu predmet: „Predmet ove tehničke specifikacije je nabavka i implementacija cjelovitog i sveobuhvatnog softverskog rješenja za Upravljanje IT uslugama (IT Service Management - ITSM), koje će biti isporučeno u formi Cloud usluge (Software-as-a-Service - SaaS)."

Komisija nije uvela novi pojam - pojam „ITSM implementacija" je naslovni i centralni pojam cjelokupne nabavke. Predlaže se Uredu da utvrdi da je jedino pravno ispravno tumačenje sintagme „iste ih slične usluge" upravo implementacija ITSM/Service Desk softverskog rješenja.

Žaliteljeve reference odnose se na: zdravstveni informacijski sustav (IZIS), cloud hosting medicinskog softvera i upravljanje kliničkim rizicima. Niti jedan od ovih ugovora ne sadrži predmet koji bi obuhvatio implementaciju i konfiguraciju ITSM procesa (Incident Management, Problem Management, Change Management, CMDB, SLA Management) u namjenskom ITSM alatu. Žaliteljev argument da IZIS „inherentno sadrži ITSM procese" nije dokazan referentnim potvrdama, a teret dokazivanja leži na Žalitelju - ne na Komisiji. Prilikom ocjenjivanja Komisija nije uvela novi uslov kako Žalioc navodi, već je primijenila uslove definisane tenderskom dokumentacijom. Shodno navedenom, žalbeni navod Žalioca daje ponuda pogrešno ocijenjena je u cijelosti neosnovan.

Drugi žalbeni navod

Žalioc navodi da je ugovorni organ proizvoljno tumačio tehničke zahtjeve i eliminisao ponudu zbog navodnih nedostataka koji nisu bili izričito propisani tenderskom dokumentacijom. Žalioc osporava zaključak ugovornog organa da ponuđeno rješenje nije dovoljno opisano i da nije dokazano ispunjenje tehničkih zahtjeva.

Posebno osporava sljedeće pojedinačne tehničke razloge eliminacije:

A) Neidentifikovano softversko rješenje - Žalioc tvrdi da je dostavio detaljan opis sistema, funkcionalnosti i arhitekture te da tenderska dokumentacija nije zahtijevala dodatne opise koje ugovorni organ sada traži.

Izjašnjenje ugovornog organa

Jedini formalni identi fikator ponuđenog rješenja u ponudi Žalitelja je naziv „Office Productivity Suite" naveden u Obrascu za cijenu.

„Office Productivity Suite" je, prema svom semantičkom sadržaju i javno dostupnoj dokumentaciji, alat za uredsku produktivnost - a ne namjenski ITSM softver koji sadrži ITSM

funkcionalnosti (CMDB. Incident Management. SLA eskalacije, Change Management workflow, CMDB Discovery, AI/ML klasifikacija tiketa).

Tačka 7.2. Tehničke specifikacije propisuje Compliance Matrix kao instrument dokazivanja ispunjenosti tehničkih zahtjeva, ali istovremeno nalaže da ponuđač za svaki zahtjev navede konkretnu kategoriju ispunjenosti. Compliance Matrix je provjerljivi instrument isključivo pod uvjetom daje ponuđeno rješenje jednoznačno identificirano. Kada jedini identifikator glasi ..Office Productivity Suite". Komisija objektivno nije bila u mogućnosti: verificirati usklađenost rješenja s ISO/IEC 20000-1 standardom (zahtjev tačke 1.2. TS), provjeriti sigurnosne certifikate softvera i SaaS infrastrukture (tačke 5.1. i 5.2. TS). • utvrditi EOSL EOEL politiku softvera, nit procijeniti stvarne funkcionalne sposobnosti rješenja za ijednu od specificiranih ITSM funkcija. Predlaže se Uredu da utvrdi da CM koji se odnosi na neidentifikovano rješenje nije provjerljiv instrument u smislu tačke 7.2. TS. te daje Komisija pravilno primijenila član 68. ZJN.

B) Propust u specificiranju modela licenciranja - Žalioc navodi da tenderska dokumentacija nije propisivala model licenciranja niti ograničenje trajanja pretplate.

Izjašnjenje ugovornog organa

Ugovorni organ prihvata daje Obrazac za cijenu (Prilog 2) imao fiksno definiranu strukturu. Međutim, predlaže se Uredu da ima u vidu da je ovaj navod kumulativan i sam po sebi nije presudan - jer i kada bi bio prihvaćen kao osnovan, preostali suštinski nedostaci (neidentiflkovano rješenje, odsustvo DR opisa, nedostajuće ITSM funkcionalnosti) svaki zasebno opravdavaju primjenu člana 68. ZJN.

Konkretno, tačka 7.3. TS propisuje da liceneni model mora biti kompatibilan sa korisničkom bazom od 5.000+ potencijalnih korisnika. „Office Productivity Suite" nema javno dostupnih informacija koje bi potvrdile kompatibilnost sa Self-Service portalima neograničenog broja krajnjih korisnika u ITSM kontekstu - što je opet pitanje neidentiftkovanosti rješenja, a ne forme obrasca.

C) SaaS model i hosting u El - Žalioc tvrdi da je dokazao da je rješenje SaaS i da se podaci obrađuju i pohranjuju u EU. te daje ugovorni organ pogrešno zaključio suprotno.

Izjašnjenje ugovornog organa

„Ponude koje uključuju on-premise instalaciju, hosting na infrastrukturi ponuđača (private cloud) ili bilo koji drugi model koji zahtijeva od Ugovornog organa da upravlja osnovnom infrastrukturom (...) neće biti prihvaćene."

Izjava o Data Residency dostavljena je za rješenje identificirano kao „Office Productivity Suite" - alat čija javno dostupna dokumentacija ne opisuje cloud-native SaaS arhitekturu. Tvrdnja da je hosting u EU garantovan bez ikakvog dokaza o cloud infrastrukturi rješenja nema dokaznu vrijednost. Teret dokazivanja leži na Žalitelju.

Tačka 8. TS. Tabela 1. zahtjev P-03 eksplicitno propisuje:

„Dostaviti javno dostupan link na kompletnu REST API dokumentaciju. Dokumentacija mora pokrivati pune CRUD operacije za ključne entitete (tiketi. CI-jevi. imovina) i sadržavati jasne primjere."

Predlaže se Uredu da utvrdi da dostavljena dokumentacija ne sadrži CRUD operacije za ITSM entitete. Server URL: https://itsm.example.ba/api/vl je generički placeholder koji ne demonstrira API kapacitete ITSM platforme za konkretne ITSM entitete. Žaliteljev argument o RFC 2606/6761 standardu za placeholder domene nije relevantan -predmet zahtjeva P-03 je sadržaj dokumentacije, a ne tehnički format URL-a. Sadržaj ne uključuje tražene CRUD primjere. Sud Bili je u presudi SI 3 U 033268 19 U jasno utvrdio: propust da se dostavi tražena dokumentacija čini ponudu neprihvatljivom.

D) Dostupnost usluge (SLA uptime 99,9%) - Žalioc smatra da je dokazao traženi nivo dostupnosti usluge i da dokumentacija nije zahtijevala poseban dokaz u formi koju ugovorni organ naknadno traži.

Izjašnjenje ugovornog organa

Suštinski, Komisija je utvrdila da „Office Productivity Suite" - platforma neidentifikovane SaaS infrastrukture - nije dostavio nikakav opis tehničke arhitekture koji bi opravdao garanciju uptime-a od 99,9% za zdravstvenu ustanovu koja opslužе 15+ lokacija.

E) Sigurnosni certifikati SaaS platforme - Žalioc navodi da ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji nije zahtijevao dostavu certifikata u ponudi.

Izjašnjenje ugovornog organa

Tačka 5.1. TS jasno i nedvosmisleno propisuje:

„Ponuđač mora dostaviti dokaz o posjedovanju relevantnih međunarodnih sigurnosnih certifikata za SaaS uslugu: ISO/IEC 27001 i/ih SOC 2 Type II."

Certifikati koje je Žalitelj dostavio odnose se na Cuspis d.o.o. kao kompaniju a ne na SaaS platformu i njenu infrastrukturu. Ovo nije formalna distinkcija jer ISO 27001 certifikat za kompaniju ne pokriva sigurnost cloud infrastrukture na kojoj će se obrađivati zdravstveni podaci korisnika. Teret dokazivanja leži na Žalitelju da dostavi certifikat za softversku platformu kako je traženo a ne za kompaniju.

F) Mobilna aplikacija - Žalioc navodi da ugovorni organ nije propisao obavezu dostavljanja tehničkih listova mobilne aplikacije, programskog koda niti poveznica na trgovine aplikacije u fazi predaje ponude.

Izjašnjenje ugovornog organa

Predlaže se Uredu da utvrdi suštinsku razliku između dvije pravno različite kategorije:

- Obaveza implementacije - što dobavljač implementira tokom izvršenja ugovora, i
- Kapacitet platforme - da li ponuđena platforma uopće posjeduje traženu funkcionalnost.

Komisija nije zahtijevala daje mobilna aplikacija implementirana u fazi ponude. Komisija je zahtijevala dokaz da platforma posjeduje mobilnu aplikaciju - što je osnovna provjera sposobnosti ponuđača da ispuni ugovornu obavezu.

Tačka 3.8.5. TS eksph'citno i precizno propisuje:

„Nativna mobilna aplikacija (iOS i Android) za pristup ključnim funkcionalnostima. (...) Mobilna aplikacija mora biti dostupna na zvaničnim prodavnicama aplikacija (Apple App Store i Google Play Store)."

Dostupnost aplikacije na App Store i Google Play Store je javno provjerljiva informacija - postoji ili ne postoji, neovisno o fazi izvršenja ugovora. Teret dokazivanja da aplikacija postoji leži na Žalitelju. Zalitelj nije dostavio niti jedan link. Screenshot ili drugu verifikaciju koja bi potvrdila postojanje aplikacije u javnim prodavnicama. a ni komisija u tim javnim prodavnicama nije mogla ništa pronaći.

G) CMDB-automatsko otkrivanje - Žalioc smatra da je ugovorni organ pogrešno utvrdio činjenično stanje. Isti argument kao kod Propusta F - obaveza implementacije; CM je dovoljan.

Izjašnjenje ugovornog organa
Tačka 3.5.1. TS propisuje:
„Sistem mora posjedovati napredne alate za automatsko otkrivanje (discovery) CI-jeva. uključujući mrežno skeniranje (Agentless) i skeniranje bazirano na agentima (Agent-based)."

Identičan argument primjenjuje se kao kod Propusta F: Komisija je zahtijevala dokaz kapaciteta platforme, a ne implementaciju u fazi ponude. CMDB Agentless.Agent-based Discovery je sofisticirana ITSM infrastrukturna sposobnost koja ne postoji u alatima za uredsku produktivnost. Tvrdnja u CM da „Office Productivity Suite" ovu funkcionalnost ispunjava „standardnom funkcionalnošću" - bez ijednog tehničkog dokaza, opisa arhitekture ili demonstracije - nije provjerljiv dokaz. Teret dokazivanja leži na Žalitelju.

Predlaže se Uredu da ima u vidu praktičnu važnost: Zavod mora automatski otkriti i pratiti 500+ čvorova raspoređenih na desetinama lokacija. Platforma koja ne posjeduje Discovery kapacitet objektivno ne može ispuniti predmet nabavke.

II) Vizuelna CMDB mapa ovisnosti+Business Views - Žalioc ističe da je traženo predmet izvršenja ugovora tokom implementacije.

Izjašnjenje ugovornog organa
Tačka 3.5.1. TS propisuje:
„CMDB mora sadržavati vizualni, drag-and-drop kanvas za mapiranje odnosa između CI-jeva. Ključna funkcionalnost je kreiranje Poslovnih pogleda (Business Views) koji omogućavaju vi znali zaci ju kompletnog lanca ovisnosti za specifičan poslovni servis."
Identičan pravni argument primjenjuje se kao kod Propusta F i G. Vizualna CMDB mapa je napredna ITSM funkcionalnost. Teret dokazivanja kapaciteta platforme leži na Žalitelju - i nije ispunjen.

I) Disaster recovery - Žalioc tvrdi da je traženo bezuvjetno zajamčio kroz dostavljenu tabelu usklađenosti.

Izjašnjenje ugovornog organa
Ovo je najjasniji i najteži primjer materijalnog propusta koji ne ostavlja nikakav interpretativni prostor. Tačka 5.2. TS koristi imperativnu formulaciju koja eksplicitno i

nedvosmisleno nalaže opis u ponudi:

„Ciljano vrijeme oporavka (RTO): ne smije prelaziti 4 sata. Ciljana tačka oporavka (RPO): ne smije biti veća od 30 minuta. Ponuđač mora u ponudi opisati svoju arhitekturu i procedure za oporavak od katastrofe kojima osigurava ispunjenje navedenih RTO i RPO ciljeva." Tačka 5.2. TS izričito i imperativno sadrži: „Ponuđač mora u ponudi opisati svoju arhitekturu i procedure za oporavak od katastrofe kojima osigurava ispunjenje navedenih RTO i RPO ciljeva."

Žalitelj u ponudi od 141 stranice nije napisao niti jednu jedinu riječ o Disaster Recovery arhitekturi. U skladu sa praksom URŽ-a, ukoliko Ugovorni organ izričito zahtijeva "opis arhitekture", odsustvo tog opisa predstavlja materijalni i suštinski nedostatak ponude koji se ne može naknadno otkloniti (član 68.ZJN), jer bi to predstavljalo kreiranje nove ponude.

Predlaže se Uredu da utvrdi:

Prvo - sintagma „u ponudi opisati" je nedvosmislena imperativna odredba. Ovo nije zahtjev koji se može ispuniti jednorednom izjavom u CM. To je zahtjev za opisom: sekundarnoj lokaciji, mehanizmu replikacije. backup proceduri i testiranim procedurama failover-a.

Drugo - u ponudi Žalitelja nema niti jedne rečenice o DR arhitekturi. RTO. RPO. sekundarnoj lokaciji, backup proceduri ili replikaciji podataka. Komisija nije tražila savršenu dokumentaciju - tražila je da postoji bilo kakav opis. jer tačka 5.2. TS to izričito nalaže.

Treće - Zavod opslužе desetine zdravstvenih ustanova. Pad sistema direktno utiče na pružanje zdravstvene zaštite. Upravo iz tog razloga TS traži opis u ponudi - da se DR sposobnost može verifikovati prije potpisivanja ugovora. Žaliteljev argument da se radi o „obavezi implementacije" nije prihvatljiv jer tačka 5.2. TS ne reguliše implementacijsku fazu - ona reguliše sadržaj ponude eksplicitnom formulacijom „Ponudač mora u ponudi opisati".

J) Neprihvatljive reference stručnjaka - Žalioc smatra da je pogrešno ocijenjeno iskustvo predloženih stručnjaka te da dostavljeni dokazi potvrđuju njihovu stručnost i iskustvo na relevantnim ITMS projektima.

IzjaŠnjenje ugovornog organa

Ugovorni organ potvrđuje da je Komisija u Zapisniku o pregledu i ocijeni ponuda konstatovala da su ITIL certifikati (ITIL Foundation. ITIL Managing Professional) prihvaćeni kao valjani dokazi teorijskog znanja. Prigovor Komisije nije bio upućen na certifikate - već isključivo na projektno iskustvo u CV-ovima.

Tačka 7.1. TS eksplicitno propisuje:

„Svaki tehnički konsultant mora imati dokazano iskustvo od minimalno jednog projekta implementacije ITSM/ITIL rješenja u ulozi tehničkog konsultanta ili implementatora."

Predlaže se Uredu da utvrdi suštinsku razliku: teorijsko znanje (potvrđeno ITIL certifikatima) i projektno iskustvo u tehničkoj implementaciji namjenskog ITSM softverskog alata (konfiguracija Service Cataloga, CMDB Discoverv konfiguracija, SLA eskalacije, Change Management vvorkflovv dizajn u ITSM alatu - što nije dokazano).

Projekti „eCjepni karton", „eNovorođenče", „Najam licenci za IZIS" i „CDU migracije" su

projekti razvoja zdravstvenih aplikacija, licencnih aranžmana i IT infrastrukturnih migracija. Ovi projekti mogu sadržavati elemente IT podrške, ali implementacija namjenskog ITSM SaaS alata (konfiguracija ITIL procesa, postavljanje CMDB, definisanje Service Cataloga u platformi) je zasebna specijalizovana disciplina. Teret dokazivanja ITSM implementacijskog iskustva leži na Žalitelju - i nije ispunjen.

K. Compliance Matrix - Žalioc tvrdi da je tabela usklađenosti popunjena pravilno i da ugovorni organ proizvoljno zaključuje da odgovori nisu potkrijepljeni dokazima.

IzjaŠnjenje ugovornog organa

Tačka 7.2. TS propisuje daje CM „glavni instrument evaluacije" i da ponuđač pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje kategoriju ispunjenosti za svaki zahtjev. Upravo ta odgovornost podrazumijeva da Komisija ima pravo i obavezu procjenjivati vjerodostojnost datih izjava - u suprotnom bi CM bio besmislen instrument koji svaki ponuđač može popuniti bez ikakvog dokaznog tereta.

Ugovorni organ zahtjeva da Ured utvrdi sljedeće razloge nevaljanosti CM-a u konkretnoj ponudi:

1. Jednoobraznost odgovora - tehnički nemoguća za heterogene zahtjeve

Svih desetine zahtjev a u CM-u označeno je identičnom. kategorijom „Ispunjeno standardnom funkcionalnošću". Tačka 7.2. predviđa četiri kategorije (standardna funkcionalnost / konfiguracija / prilagodba / nije ispunjeno) upravo zbog toga što su zahtjev i različite prirode i složenosti. Tvrdnja da AI/ML klasifikacija tiketa. CMDB Agentless Discoverv. nativna mobilna aplikacija, vizualni CMDB kanvas i DR arhitektura sve spadaju u istu kategoriju kao npr. kreiranje tiketa - tehnički je nemoguća i ukazuje na automatsko popunjavanje bez suštinske provjere.

2. Neprovjerljivost u odnosu na ponuđeno rješenje

Svaka tvrdnja u CM-u odnosi se na „Office Produetivity Suite" - platformu koja po svom opisu nije ITSM alat. Komisija se nalazila u situaciji u kojoj nije mogla verifikovati niti jednu tvrdnju iz CM-a. jer ponuđeno rješenje nije identificirano kao ITSM platforma.

3. Kopiranje Tehničke specifikacije kao „dokaza" usklađenosti

Žalioc je kopirao Tehničku specifikaciju naručioca (str. 7-43 ponude) kao ..Prilog 3". Kopiranje zahtjeva nije dokazivanje njihovog ispunjenja. Tačka 7.2. TS zahtijeva dokazivanje - ne reprodukciju.

Shodno navedenom, žalbeni navod Žalioca daje ponuda u skladu sa traženom tehničkom specifikacijom je u cijelosti neosnovan.

Treći žalbeni navod

Žalioc smatra da je nezakonito eliminisan prije Live Demo faze te da mu je uskraćena mogućnost dokazivanja funkcionalnosti sistema kroz demonstraciju.

Izjašnjenje ugovornog organa na treći žalbeni navod

Ovaj žalbeni navod polazi od pogrešne pretpostavke da se faza Live Demo provodi za sve ponuđače bez obzira na prethodno utvrđenu prihvatljivost ponude. Prema članu 68. ZJN, Komisija u prvoj fazi provodi pregled i ocjenu formalno-pravne i materijalne tehničke dokumentacije iz

koverte.

Kao što je detaljno utvrđeno u Zapisniku o pregledu i ocijeni ponuda (i u Odgovoru na ŽN 1 i 2). ponuda Žalitelja je u startu sadržavala neotklonjive i apsolutne materijalne nedostatke kao što su:

- Nije ispunjen kvalifikacijski uslov iz člana 48. ZJN (neadekv atne reference).
- Nije dostavljen obavezni tehnički opis DR arhitekture (Tačka 5.2 TS).

Prema jasnoj ustaljenoj praksi URŽ-a, ukoliko je ponuda suštinski neprihvatljiva i pravno ništavna na nivou papirne (formalne i tehničke) evaluacije uslova sposobnosti. Ugovorni organ nema nikakvu zakonsku ni logičku obavezu, niti pravni osnov, da takvog ponuđača poziva u sljedeću fazu evaluacije (u ovom slučaju tehničku demonstraciju softvera). Organizovanje „Live Demo" prezentacije za ponuđača koji je već zakonski diskv alifikov an zbog nedostatka referenci (Čl. 48) predstavljalo bi direktno kršenje principa ekonomičnosti i efikasnosti postupka jav ne nabav ke. Liv e Demo je rezervisan isključivo za one ponuđače čije su ponude preživjele primarni, dokumentarni filter. Brzina ocjenjivanja ponuda odražava efikasnost stručne Komisije, a ne proceduralnu grešku.

Ugovorni organ posebno ističe da se žalba u najvećem dijelu zasniva na naknadnim objašnjenjima i tumačenjima sadržaja ponude, a ne na dokumentima koji su bili dostavljeni u trenutku isteka roka za predaju ponuda. Međutim, predmet ocijene Komisije može biti isključivo sadržaj blagovremeno dostavljene ponude i dokazi koji su joj priloženi. Naknadnim pojašnjenjima nije dopušteno mijenjati, dopunjavati niti nadomještati elemente ponude čije je dostavljanje bilo izričito zahtijevano tenderskom dokumentacijom.

Ugovorni organ nakon razmatranja svih žalbenih navoda smatra da su isti u cijelosti neosnovani, te da je postupak pregleda i ocijene ponude proveden u skladu ZJN, tenderskom dokumentacijom i osnovnim principima transparentnosti. jednakog tretmana i nediskriminacije ponuđača.

Komisija za provođenje postupka javne nabave izvršila je pregled i ocjenu ponude Žalioca isključivo na osnovu dostavljene dokumentacije i zahtjeva propisanih tenderskom dokumentacijom, pri čemu nije mogla uzimati u obzir naknadna pojašnjenja, pretpostavke, tumačenja niti dokumentaciju koja nije bila sastavni dio ponude u trenutku isteka roka za dostavljanje ponuda.

Posebno se ističe da je, prema ustaljenoj praksi Suda Bosne i Hercegovine i Ureda za razmatranje žalbi, teret dokazivanja ispunjenosti svih uslova i zahtjeva iz tenderske dokumentacije isključivo na ponuđaču. Ugovorni organ nije dužan pretpostavljati postojanje funkcionalnosti, certifikata, tehničkih kapaciteta ili referenci koje ponuđač nije dokazao na način propisan tenderskom dokumentacijom, niti je ovlašten da umjesto ponuđača istražuje tržište, pribavlja dokaze ili dopunjava sadržaj ponude.

Nadalje. Sud Bosne i Hercegovine je u svojoj praksi zauzeo jasan stav da propuštanje dostavljanja akta, dokaza ili opisa koji je izričito zahtijevan tenderskom dokumentacijom predstavlja osnov za ocjenu ponude kao neprihvatl jive. U konkretnom slučaju Komisija nije utvrđivala formalne ili beznačajne nedostatke, već je konstatovala odsustvo više suštinskih dokaza

i opisa čije je dostavljanje bilo izričito propisano tenderskom dokumentacijom.

Ugovorni organ također ukazuje da je Komisija tokom pregleda i ocijene ponuda utvrdila više međusobno nezavisnih razloga neprihvatljivosti ponude Žalioca. Svaki od tih razloga pojedinačno predstavlja dovoljan pravni osnov za primjenu člana 68. ZJN. S toga, kada bi pojedini žalbeni navodi bili ocijenjeni osnovanim, to ne bi moglo uticati na konačnu oeijenu neprihvatljivosti ponude, imajući u vidu postojanje drugih samostalnih i nezavisnih nedostataka koji onemogućavaju prihvatanje iste.

Imajući u vidu sve naprijed navedeno, ugovorni organ ostaje kod stava da je Odluka o izboru najpovoljnijeg ponuđača broj 06/2-11-8-7441 -9/26 od 08.06.2026. godine donesena zakonito, na osnovu pravilno i potpuno utvrđenog činjeničnog stanja, te uz dosljednu primjenu ZJN i tenderske dokumentacije.

Shodno navedenom, ugovorni organ predlaže Uredu za razmatranje žalbi Bosne i Hercegovine da žalbu ponuđača CUSPIS d.o.o. Brčko odbije kao neosnovanu i potvrdi Odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača broj 06/2-11-8-7441-9/26 od 08.06.2026. godine.

U skladu s člankom 94. stavak (3) ZJN Žalitelj je aktom ovog tijela, broj: JN2-03-07-1-1077-3/26 od 25. 6. 2026. godine obaviješten o izjašnjenju Ugovornog tijela, te mu je omogućeno da se očituje o istom. Uvidom u spis predmeta konstatira se žalitelj nije dostavio odgovor kojim u bitnom osporava izjašnjenje ugovornog tijela, predlaže kao u žalbi.

U skladu s člankom 94. stavak (2) i (3) ZJN ponuditelj Mibo Komunikacije d.o.o. Sarajevo (dalje u tekstu: **Izabrani ponuditelj**) je aktom ovog tijela, brojJN2-03-07-1-1077-4/26 od 25. 6. 2026. godi obaviješten o vođenju postupku po žalbi, te mu je omogućeno da se očituje o istom. Uvidom u spis predmeta konstatira se Izabrani ponuditelj nije dostavio odgovor na naprijed navedeni akt ovog tijela.

Prije nego li se upustilo u meritorno odlučivanje, ovo tijelo je pristupilo provjeri formalnih pretpostavki za ulaganje žalbe koje moraju biti ispunjene na strani žalitelja, kako bi se uopće pristupilo njenom rješavanju, a odnose se na uvjetovane pretpostavke u skladu sa člankom 109., 105. i 106. stavak (2) ZJN i utvrdio da su ispunjeni uvjeti za postupanje po istoj na način kako definiraju odredbe navedenih članaka.

Nakon što su prednje pretpostavke preispitane, postupajući po žalbi u žalbenom postupku pred ovim tijelom, izvedeni su dokazi temeljem pregleda dostavljenog materijala, odnosno žalbe žalitelja, tenderske dokumentacije, ponude žalitelja, ponude Izabranog ponuditelja, osporavane odluke, izjašnjenja ugovornog tijela, te je izvršena analiza svakog dokaza pojedinačno i u njihovoj međusobnoj vezi, a u odnosu na žalbene navode i propisani zakonski postupak, ovo tijelo je utvrdilo da je potrebno riješiti kao u dispozitivu odluke iz sljedećih razloga:

Žalba je osnovana.

Žalitelj osporava zaključak ugovornog tijela da ne ispunjava uvjet tehničke i profesionalne sposobnosti iz točke 3.2.3. dokumentacije o nabavi, navodeći da je ugovorno tijelo tijekom pregleda i ocjene ponuda nezakonito uvelo dodatni kvalifikacijski uvjet koji nije bio propisan

dokumentacijom o nabavi. Ističe da je dokumentacijom bio zahtijevan dokaz o izvršenju ugovora koji se odnose na iste ili slične usluge, bez definiranja pojma „slične usluge" niti zahtjeva da se reference moraju odnositi isključivo na implementaciju ITSM rješenja. Prema navodima žalitelja, ugovorno tijelo nije bilo ovlašteno naknadno restriktivno tumačiti postavljeni uvjet i kao prihvatljive priznati isključivo reference koje se odnose na ITSM implementaciju, budući da bi takvo postupanje predstavljalo izmjenu uvjeta iz dokumentacije o nabavi nakon isteka roka za dostavu ponuda, protivno načelima jednakog tretmana i transparentnosti te odredbama ZJN. Nadalje, žalitelj smatra da je ugovorno tijelo pogrešno utvrdilo činjenično stanje ocijenivši dostavljene reference nesličnima predmetu nabave. Ističe da se dostavljeni ugovori odnose na implementaciju, nadogradnju i održavanje složenih zdravstvenih informacijskih sustáva i sustava za upravljanje kliničkim rizicima, koji po svojoj prirodi obuhvaćaju procese upravljanja IT uslugama (ITSM), uključujući upravljanje incidentima, zahtjevima, SLA parametrima i konfiguracijama infrastrukture. Stoga smatra da se radi o poslovima koji su po opsegu i složenosti usporedivi, odnosno složeniji od predmeta konkretne nabave te da dostavljene reference dokazuju njegovu tehničku i profesionalnu sposobnost.

Ugovorno tijelo smatra žalbeni navod neosnovanim ističući da je točkom 3.2.3. tenderske dokumentacije propisano: „Uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora u posljednje 3 godine (...) čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke." Predmet nabavke nije bio apstraktan ili nedovoljno određen. Točka i .1. Tehničke specifikacije (Prilog 3 TD), naslov cjelokupnog postupka i obavještenje o nabavci na Portalu javnih nabavki jednoznačno definiraju predmet: „Predmet ove tehničke specifikacije je nabavka i implementacija cjelovitog i sveobuhvatnog softverskog rješenja za Upravljanje IT uslugama (IT Service Management - ITSM), koje će biti isporučeno u formi Cloud usluge (Software-as-a-Service - SaaS)." Komisija nije uvela novi pojam - pojam „ITSM implementacija" je naslovni i centralni pojam cjelokupne nabavke. Predlaže se Uredu da utvrdi da je jedino pravno ispravno tumačenje sintagme „iste ih slične usluge" upravo implementacija ITSM/Service Desk softverskog rješenja. Žaliteljeve reference odnose se na: zdravstveni informacijski sustav (IZIS), cloud hosting medicinskog softvera i upravljanje kliničkim rizicima. Niti jedan od ovih ugovora ne sadrži predmet koji bi obuhvatio implementaciju i konfiguraciju ITSM procesa (Incident Management, Problem Management, Change Management, CMDB, SLA Management) u namjenskom ITSM alatu. Žaliteljev argument da IZIS „inherentno sadrži ITSM procese" nije dokazan referentnim potvrdama, a teret dokazivanja leži na Žalitelju - ne na Komisiji. Prilikom ocjenjivanja Komisija nije uvela novi uslov kako Žalioc navodi, već je primijenila uslove definisane tenderskom dokumentacijom. Shodno navedenom, žalbeni navod Žalioca daje ponuda pogrešno ocijenjena je u cijelosti neosnovan.

Razmatrajući žalbeni navod, a nakon izvršenog uvida u cjelokupan spis predmeta, ovo tijelo je utvrdilo sljedeće činjenice:

- Točkom 3.2.3. Tenderske dokumentacije, broj: 6/2-11-8-7441-3/26 od maja 2026. godine (dalje u tekstu: **TD**) propisano je:

  3.2.3. Uslov:

  Uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora u posljednje 3 godine od datuma objave obavještenja o nabavci (ili od datuma registracije odnosno od početka poslovanja, ako je kandidat/ponuđač registrovan, odnosno počeo s radom prije manje od tri godine), čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke, i to minimalno 50% od ukupne

vrijednosti ove nabavke.

Dokaz:
Ponuđač je dužan dokazati. tehničke i profesionalne sposobnosti kroz spisak izvršenih ugovora u skladu s članom 48. stav (2) ovog zakona, a dokazi se podnose u formi spiska izvršenih ugovora uz potvrdu koju daje druga ugovorna strana o njihovoj realizaciji. U slučaju da se takva potvrda iz objektivnih razloga ne može dobiti od ugovorne strane koja nije ugovorni organ, vrijedi izjava privrednog subjekta o uredno izvršenim ugovorima, uz predočavanje dokaza o učinjenim pokušajima da sc takve potvrde osiguraju.
Potvrda o uredno izvršenim ugovorima mora sadržavati sljedeće podatke:
- naziv i sjedište ugovornih strana ili privrednih subjekata;
- predmet ugovora;
- vrijednost ugovora;
- vrijeme i mjesto izvršenja ugovora;
- navode o uredno izvršenim ugovorima.;

- Na stranicama 122 – 124 ponude žalitelja nalazi se Popis izvršenih ugovora u kojima su navedeni ugovori:
1. Nabavka usluge nadogradnje postojećeg sistema upravljanja rizicima u zdravstvenim ustanovama na području Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, razdoblje realizacije 23.11.2023.-23.12.2023.,
2. Nabavka usluge nadogradnje postojećeg sistema upravljanja rizicima u zdravstvenim ustanovama na području Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, razdoblje realizacije 23.11.2023.-23.12.2024.,
3. Nabavka usluge nadogradnje postojećeg sistema upravljanja rizicima u zdravstvenim ustanovama na području BPK uspostava E-legitimacije,
4. Nabavka usluge nadogradnje postojećeg sistema upravljanja rizicima u zdravstvenim ustanovama na području Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, razdoblje realizacije 19.07.2024.-19.07.2025.,
5. Nabavka licence i održavanja softvera za upravljanje procesima i nadogradnju Integralnog zdravstvenog informacijskog sustava (IZIS) za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Županije Posavske, razdoblje realizacije 01.01.2023.-31.12.2023.,
6. Nabavka licence i održavanja softvera za upravljanje procesima i nadogradnju Integralnog zdravstvenog informacijskog sustava (IZIS) za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Županije Posavske, razdoblje realizacije 01.01.2024.-31.12.2024.,
7. Nabavka Cloud baziranih resursa za Integrirani zdravstveni informacioni sustav IZIS u SBK/KSB.;.
na stranicama 125., 127., 129. i 131. ponude žalitelja nalaze se Potvrde o uspješnoj realizaciji ugovora.;

- Obrazloženjem Odluke ugovornog tijela o izboru najpovoljnijeg ponuđača, broj: 06/2-11-8-7441-9/26 E.B, od 08. 6. 2026. godine u pogledu ponude žalitelja konstatirano je sljedeće:

„Uvidom u priloženu dokumentaciju i suštinskom provjerom sadržaja i validnosti dokumentacije, Komisija je utvrdila da pristigla ponuda ponuđača CUSPIS d.o.o.

Brčko distrikt BiH, nije dostavljena u skladu sa uslovima tenderske dokumentacije, te se kao neprihvatljiva odbacuje, jer na osnovu člana 68. stav (4) tačka i) Zakona o javnim nabavkama („Službeni glasnik BiH", broj 39/14, 59/22 i 50/24) nije potpuna i ne ispunjava zahtjeve iz tenderske dokumentacije.
„Naime, Komisija je tokom evaluacije ponuda utvrdila daje Tačkom 3.2.3. Tenderske dokumentacije traženo kao uslov:
Uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora u posljednje 3 godine od datuma objave obavještenja o nabavci (ili od datuma registracije odnosno od početka poslovanja, ako je kandidat/ponuđač registrovan, odnosno počeo s radom prije manje od tri godine). Čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke, i to minimalno 50% od ukupne vrijednosti ove nabavke.

Niti jedan od dostavljenih referentnih ugovora ne odnosi se na ITSM implementaciju. Nabavka zdravstvenog IS-a (IZIS), cloud hosting medicinskog softvera i upravljanje kliničkim rizicima nisu "isti ili slični" predmetu nabavke po bilo kojoj razumnoj interpretaciji čl. 48. ZJN BiH. Ovo je neotkloniv nedostatak i ovo je najteži formalni nedostatak jer je čl. 48. ZJN BiH - uvjet sposobnosti koji se ne može nadomjestiti pojašnjenjem niti nadopunom.

Također, uvidom u Tehničku evaluaciju utvrđeno je da ponuda ponuđača Cuspis d.o.o., dostavljena u postupku javne nabavke broj 062-11-8-7441-326, ne ispunjava tehničke zahtjeve utvrđene Tenderskom dokumentacijom i njenim Prilogom br. 3 - Tehničkom specifikacijom.

Ponuda Cuspisa je tehnički nepotpuna u mjeri koja onemogućava objektivnu evaluaciju, te da utvrđeni propusti predstavljaju suštinske nedostatke koji se ne mogu otkloniti naknadnim pojašnjenjem ponude u smislu člana 68. ZJN BiH, jer se direktno tiču predmeta nabavke, modela isporuke i tehničkih kapaciteta ponuđenog rješenja."

S tim u vezi, člankom 53. stavak (1) ZJN propisano je:
Ugovorno tijelo dužno je pripremiti tendersku dokumentaciju u skladu s odredbama ovog zakona i podzakonskim aktima. U tenderskoj dokumentaciji ugovorno tijelo daje potpune informacije o uvjetima ugovora i postupku dodjele ugovora, a koji su kandidatima/ponuđačima dovoljni za pripremu zahtjeva za učešće, odnosno ponuda na stvarno konkurentskoj osnovi.

Dokazivanje u postupku po žalbi propisano je odredbom članka 102. ZJN kako slijedi:
(1) Stranke u postupku dužne su iznijeti sve činjenice na kojima zasnivaju svoje zahtjeve ili odluke, postupke, radnje ili nečinjenja, te predložiti dokaze kojima se te činjenice utvrđuju.
(2) U postupku pravne zaštite ugovorno tijelo dužno je dokazati postojanje činjenica i okolnosti na osnovu kojih je donio odluku o pravima, preduzeo radnje ili propuštanja te proveo postupke, koji su predmet postupka po žalbi.
(3) U postupku pravne zaštite žalitelj je dužan dokazati ili bar učiniti vjerovatnim postojanje činjenica i razloga koji se tiču pravnog interesa na podnošenje žalbe, povreda postupka ili povreda primjene materijalnog prava, koje su istaknute u žalbi, za koje zna ili bi trebalo da zna.

Člankom 103. stavak (1) točka a) ZJN propisano je:

U postupcima javne nabave apsolutno bitne povrede zakona su one povrede o kojima URŽ vodi računa po službenoj dužnosti i koje mogu dovesti do poništenja postupka u potpunosti ili djelimično, i to:

a) neusklađenost tenderske dokumentacije s ovim zakonom ili podzakonskim aktima, koja je usljed nedorečenosti, protivrječnosti ili nejasnosti dovela do nemogućnosti utvrđivanja osnovanosti žalbenih navoda ili koja je usljed bitnih propusta dovela do narušavanja osnovnih principa ovog zakona, odnosno nezakonite dodjele ugovora;

U kontekstu žalbenog navoda i utvrđenog činjeničnog stanja, ovo tijelo cijeni da su se u konkretnom postupku stekli uvjeti za poništenje predmetnog postupka u skladu sa člankom 103. stavak (1) točka a) ZJN. Naime, iz utvrđenog činjeničnog stanja proizlazi da je točkom 3.2.3. TD kao uvjet tehničke i profesionalne sposobnosti propisano da ponuditelj mora dokazati uspješno iskustvo u realizaciji najmanje jednog ugovora „čiji su prethodni poslovi uključivali nabavku istih ili sličnih usluga kao one koja je sada predmet nabavke", pri čemu ugovorno tijelo nije dodatno definiralo što se u konkretnom postupku smatra „istim ili sličnim uslugama", niti je propisalo da se kao odgovarajuće reference priznaju isključivo ugovori koji se odnose na implementaciju IT Service Management (ITSM) rješenja. Istodobno, iz obrazloženja pobijane odluke proizlazi da je ugovorno tijelo ponudu žalitelja ocijenilo neprihvatljivom isključivo iz razloga što niti jedan dostavljeni referentni ugovor „ne odnosi se na ITSM implementaciju", zaključivši da ugovori koji se odnose na zdravstveni informacijski sustav, cloud hosting medicinskog softvera i sustav upravljanja kliničkim rizicima nisu isti ili slični predmetu nabave.

Ovo tijelo prije svega ističe da je, sukladno članku 53. stavku (1) ZJN, ugovorno tijelo dužno pripremiti tendersku dokumentaciju na način da sadrži potpune informacije o uvjetima ugovora i postupku dodjele ugovora, koje su kandidatima i ponuditeljima dovoljne za pripremu zahtjeva za sudjelovanje, odnosno ponuda na stvarno konkurentskoj osnovi. Iz navedene zakonske odredbe proizlazi obveza ugovornog tijela da sve kvalifikacijske uvjete odredi jasno, precizno i nedvosmisleno, kako bi svi gospodarski subjekti unaprijed mogli utvrditi koje uvjete moraju ispuniti te koje će dokaze dostaviti radi dokazivanja svoje sposobnosti.

U konkretnom slučaju ugovorno tijelo je u kvalifikacijskom uvjetu koristilo opći pojam „iste ili slične usluge", bez njegovog sadržajnog određenja. Pri tome nije propisalo da se pod sličnim uslugama smatraju isključivo usluge implementacije ITSM rješenja niti je odredilo minimalne funkcionalne ili tehničke karakteristike koje bi dostavljene reference morale sadržavati kako bi bile ocijenjene odgovarajućima. Takvo određenje uvjeta ostavlja prostor za različita tumačenja opsega pojma „slične usluge", što nije u skladu sa zahtjevom jasnoće i određenosti tenderske dokumentacije iz članka 53. stavka (1) Zakona.

Suprotno tome, ugovorno tijelo je tek tijekom faze pregleda i ocjene ponuda zauzelo stajalište da se prihvatljivim mogu smatrati isključivo reference koje se odnose na implementaciju ITSM rješenja, odnosno da se svi ostali ugovori, neovisno o njihovom predmetu, opsegu ili složenosti, ne mogu smatrati „istim ili sličnim uslugama". Takvo tumačenje ne proizlazi iz teksta TD, već predstavlja naknadnu konkretizaciju kvalifikacijskog uvjeta koja ponuditeljima nije bila poznata u trenutku pripreme i dostave ponuda.

Stoga ovo tijelo ne prihvaća navod ugovornog tijela da je navedeno ograničenje bilo samo po sebi razumljivo iz činjenice da je predmet nabave implementacija ITSM rješenja. Naime, predmet nabave i uvjeti za dokazivanje tehničke i profesionalne sposobnosti nisu istovjetni pravni instituti. ZJN dopušta da ugovorno tijelo zahtijeva iskustvo u izvršenju istih ili sličnih usluga, ali je upravo na ugovornom tijelu teret da u tenderskoj dokumentaciji jasno odredi koje će se usluge u konkretnom postupku smatrati odgovarajućima. Ukoliko je namjera ugovornog tijela bila zahtijevati isključivo reference koje se odnose na implementaciju ITSM rješenja, takav je zahtjev morao biti izričito propisan u TD.

Sukladno članku 102. stavcima (1) i (2) ZJN, svaka je stranka dužna dokazati činjenice na kojima temelji svoje zahtjeve odnosno odluke, dok je ugovorno tijelo dužno dokazati postojanje činjenica i okolnosti na temelju kojih je donijelo odluku koja je predmet pravne zaštite. U ovom predmetu ugovorno tijelo nije dokazalo da iz sadržaja TD proizlazi kako su isključivo reference za implementaciju ITSM rješenja predstavljale prihvatljiv dokaz tehničke i profesionalne sposobnosti. Naprotiv, takvo ograničenje proizlazi tek iz obrazloženja odluke o izboru.

Slijedom navedenoga, ovo tijelo nalazi da je razlog odbacivanja ponude žalitelja posljedica nejasno i nedovoljno određenog kvalifikacijskog uvjeta iz TD, koji je tijekom evaluacije protumačen restriktivnije nego što proizlazi iz njegova sadržaja. Time je ugovorno tijelo postupilo protivno članku 53. stavku (1) ZJN te načelima transparentnosti i jednakog tretmana ponuditelja iz članka 3. Zakona.

Takav nedostatak TD predstavlja apsolutno bitnu povredu ZJN iz članka 103. stavka (1) točke a), budući da je zbog nedorečenosti i nejasnoće kvalifikacijskog uvjeta onemogućeno objektivno utvrđivanje ispunjavanja uvjeta tehničke i profesionalne sposobnosti, što je u konkretnom slučaju dovelo do nezakonitog isključenja žalitelja iz postupka i posljedično moglo utjecati na zakonitost odluke o dodjeli ugovora.

Budući da se utvrđena nezakonitost odnosi na sadržaj TD, odnosno na način određivanja kvalifikacijskih uvjeta koji predstavljaju temelj cijelog postupka javne nabave, navedena povreda ne može se otkloniti poništenjem pojedinačnih radnji ugovornog tijela niti vraćanjem postupka u fazu pregleda i ocjene ponuda. Stoga je, primjenom članka 103. stavka (1) točke a) ZJN, bilo nužno poništiti predmetni postupak javne nabave u cijelosti te osporavanu Odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača, broj: 06/2-11-8-7441-9/26 E. B. od 28. 5. 2026. godine, predmetnu TD i Obavještenje o nabavci 814-1-2-30-3-61/26 od 11. 5. 2026. godine.

Vezano za ostale žalbene navode kojima žalitelj osporava ocjenu neprihvatljivosti svoje ponude, ovo tijelo je iste razmatralo ali ih nije posebno obrazlagalo iz razloga što ne bi utjecali na drugačiju odluku imajući u vidu utvrđenu apsolutno bitnu povredu koja je dovela do poništenja predmetnog postupka u potpunosti kako je to gore konstatirano.

Povrat uplaćenih sredstava na ime naknade žalbenog postupka u iznosu od 3.000,00 KM izvršit će se na osnovu posebnog rješenja ovog tijela, a u skladu sa člankom 108. stavak (7) ZJN i člankom 5. Instrukcije o načinu uplate, kontrole i povrata naknada propisanih člankom 108. Zakona o javnim nabavama („Službeni glasnik BiH", broj: 61/24).

Na temelju činjenica utvrđenih u postupku i provedenih dokaza, sukladno članku 103. stavak (1) točka a), članku 104. stavak (1) i članku 111. stavak (1) točka d) ZJN, ovo tijelo riješilo je žalbu, kao u dispozitivu ovog rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Ovo rješenje je konačan upravni akt. Protiv ovog rješenja može se podnijeti tužba u upravnom sporu pred Sudom Bosne i Hercegovine u roku od 30 dana od dana prijema rješenja. Taksa na tužbu iznosi 100,00 KM.

PREDSJEDNIK VIJEĆA
mr.sci. Amar Hadžiomerović

Dostaviti:
- Cuspis d.o.o. Brčko,
- Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo,
- Mibo Komunikacije d.o.o. Sarajevo,
- Evidencija,
- a/a.