POZIV ZA DOSTAVLJANJE PONUDA I PROJEKTNI ZADATAK

Javne službe zapošljavanja kao centri za razvoj karijere i podršku tržištu rada: istraživanje i priprema prvog pilota

Prvi pilot integrisane usluge za nezaposlene osobe na evidenciji odabrane javne službe zapošljavanja

Naručilac: Fondacija Mozaik

Maksimalna vrijednost angažmana: 45.000 KM

Rok za dostavljanje ponuda: 22. septembar 2026. godine u 23:59 sati

Fondacija Mozaik – Sarajevo |A| Splitska 14, 71 000 Sarajevo Bosna i Hercegovina **|ID|** 4200262940008 **|REG|** upisana u Registar fondacija kod Ministarstva Pravde Bosne i Hercegovine 01.10.2002. godine pod reg. br. RF-3/02. Knjiga II Registra **|T|** +387 33 266 480 **|F|** +387 33 266 482 **Fondacija Mozaik – Kancelarija Banja Luka |A|** Miše Stupara 10, 78 000 Banja Luka **|T|** +387 51 257 567 **|F|** +387 51 257 567 **|@|** info@mozaik.ba **|W|** www.mozaik.ba **|W|** www.rolify.com **|B|** Sparkasse bank dd Sarajevo – 199 049 005 978 0953 **|IB|** BA39 1990 4900 5156 8060 EUR | SWIFT ABSB BA 22

SADRŽAJ

Sadržaj 2
DIO I – PROJEKTNI ZADATAK 3
1. Kontekst 3
2. Svrha istraživanja 3
3. Glavno istraživačko pitanje 4
4. Obuhvat istraživanja 4
5. Ključne istraživačke cjeline 5
5.1. Usluga podrške razvoju karijere i podjela odgovornosti 5
5.2. Potrebe nezaposlenih osoba i poslodavaca, obuke i podaci 6
5.3. Priprema pilota i praćenje rezultata 6
6. Način provođenja istraživanja i obim terenskog rada 7
7. Pristup dokumentaciji, procesima i podacima 7
8. Faze rada, rezultati i rokovi 8
8.1. Usaglašeni plan rada 9
8.2. Terensko istraživanje i praćenje napretka 9
8.3. Preliminarni nalazi 9
8.4. Povjerljivi memorandum za odluku o pilotu 9
8.5. Nacrt javnog dokumenta i pratećih analiza 10
8.6. Konačni rezultati istraživanja 10
9. Ponuđač i istraživački tim 11
DIO II – UPUTE ZA PRIPREMU, DOSTAVLJANJE I OCJENJIVANJE PONUDA 12
10. Sadržaj ponude i način izbora ponuđača 12
10.1. Tehnička ponuda 12
10.2. Istraživački tim 12
10.3. Minimalno relevantno iskustvo ponuđača 12
10.4. Finansijska ponuda 13
10.5. Ocjenjivanje ponuda 13
11. Povjerljivost, zaštita podataka i prava na rezultate 16
11.1. Povjerljivost 16
11.2. Zaštita podataka 16
11.3. Prava na rezultate istraživanja 16
12. Dostavljanje ponuda i pitanja 17
13. Ugovaranje i plaćanje 17

Fondacija Mozaik poziva zainteresovane ponuđače registrovane u Bosni i Hercegovini koji ispunjavaju uslove iz ovog dokumenta da dostave ponudu za provođenje dodatnog istraživanja o tome kako javne službe zapošljavanja mogu djelovati kao centri za razvoj karijere i podršku tržištu rada. Istraživanje obuhvata model usluge i podjelu odgovornosti, potrebe različitih grupa korisnika, poslodavaca i formalnih i neformalnih obrazovnih ustanova, obuke, podatke te institucionalne, pravne i finansijske uslove. Jedan od rezultata treba biti osnova za odluku o prvom pilotu integrisane usluge za nezaposlene osobe na evidenciji odabrane javne službe zapošljavanja.

DIO I – PROJEKTNI ZADATAK

1. Kontekst

Angažman nadograđuje već provedeno desktop istraživanje terenskim radom u odabranoj javnoj službi zapošljavanja, kako bi se utvrdilo kako procesi stvarno funkcionišu, kako se podaci vode i koriste te koji su institucionalni, pravni i operativni uslovi da javna služba zapošljavanja razvija funkciju centra za razvoj karijere i podršku tržištu rada.

Desktop istraživanje „Digitalizacija zapošljavanja u Bosni i Hercegovini“ obuhvatilo je institucionalni i pravni okvir, aktivne mjere, digitalne usluge i evidencije, obrazovanje odraslih i obuke, zanimanja, potražnju poslodavaca i relevantne EU okvire. Za odluku o pilotu potrebno je dodatno ispitati potrebe nezaposlenih osoba i poslodavaca, kvalitet odabranih obuka, način rada i korištenja podataka u praksi te pravne i finansijske uslove i način ugovaranja potrebne saradnje. Ono što je već obrađeno desktop istraživanjem ne ponavlja se.

2. Svrha istraživanja

Svrha istraživanja je razviti empirijski utemeljen i institucionalno provediv model prema kojem javna služba zapošljavanja, u okviru svojih nadležnosti i u saradnji s poslodavcima, formalnim i neformalnim obrazovnim ustanovama, organizatorima obuka i drugim relevantnim akterima, može djelovati kao centar za razvoj karijere i podršku tržištu rada.

Model treba obuhvatiti podršku osobama koje prvi put ulaze na tržište rada, nezaposlenim osobama koje traže posao, zaposlenim osobama koje žele promijeniti posao, napredovati ili preći u srodnu karijeru, kao i usluge relevantne poslodavcima i pružaocima obrazovanja i obuka.

Terenski rad i preporuka za prvi pilot fokusiraju se na odabrane grupe nezaposlenih osoba na evidenciji primarne institucije. Za druge grupe istraživanje treba definisati dugoročniji model usluga, institucionalne uloge i moguće partnerske aranžmane, bez provođenja posebnog terenskog istraživanja i bez njihovog uključivanja u prvi pilot.

Za potrebe ovog projektnog zadatka, integrisana podrška razvoju karijere podrazumijeva povezan proces u kojem se razumiju obrazovanje, iskustvo, znanja, vještine, interesi, prepreke i uslovi osobe; utvrđuje realan karijerni cilj; profil osobe poredi sa stvarnim zahtjevima poslova; razlikuje ono što osoba

može pokazati od onoga što tek treba provjeriti ili razviti; osoba povezuje s poslodavcem, procjenom, obukom, mentorstvom, praktičnim iskustvom ili drugom odgovarajućom podrškom; te prati da li je podrška dovela do zaposlenja, zadržavanja posla, napredovanja ili drugog unaprijed definisanog ishoda.

Digitalni alati mogu podržavati pojedine korake ove usluge, ali istraživanje mora biti tehnološki neutralno i ne smije polaziti od unaprijed određenog proizvoda, dobavljača ili tehničke arhitekture.

3. Glavno istraživačko pitanje

Koji institucionalno, pravno, operativno, podatkovno i finansijski izvediv model omogućava da odabrana javna služba zapošljavanja, u saradnji s poslodavcima, formalnim i neformalnim obrazovnim ustanovama, organizatorima obuka i drugim relevantnim akterima, djeluje kao centar za razvoj karijere i podršku tržištu rada, te koji uži dio tog modela može biti predmet prvog pilota s nezaposlenim osobama na evidenciji?

Istraživanje ne polazi od pretpostavke da je pilot moguće provesti. Ako utvrdi više mogućih opcija, istraživački tim treba prikazati sve opcije za koje utvrdi da se mogu provesti, uporediti ih prema tome mogu li se provesti u važećem pravnom okviru ili zahtijevaju izmjene propisa, odgovaraju li nadležnostima i načinu rada institucije, mogu li funkcionisati u praksi, jesu li finansijski realne, omogućavaju li zakonito i sigurno korištenje podataka, kakve rezultate mogu donijeti i koliko je institucija spremna za njihovo provođenje te preporučiti jednu opciju za pilot i najmanje jednu rezervnu opciju.

4. Obuhvat istraživanja

Kao početne opcije razmatraju se JU Služba za zapošljavanje Kantona Sarajevo i Zavod za zapošljavanje Brčko distrikta BiH. Prije ugovaranja bit će potvrđeno koja će od ove dvije institucije biti primarna, a koja će biti uključena u manjem obimu radi provjere ključnih nalaza u drugačijem institucionalnom okruženju. Izbor primarne institucije zavisit će od njene spremnosti za učešće, mogućnosti pristupa relevantnim procesima i podacima te određivanja osobe zadužene za saradnju s istraživačkim timom.

U instituciji uključenoj u manjem obimu ne provodi se puni terenski program. Rad obuhvata pregled ključnih procedura i dostupne dokumentacije, četiri do šest razgovora s relevantnim predstavnicima te jednu provjeru preliminarnih zaključaka. Poseban uzorak nezaposlenih osoba, poslodavaca ili izvođača obuka provodi se samo ako istraživački tim obrazloži da je neophodan i ako ga prethodno odobri naručilac.

Ako primarna institucija ima teritorijalne ili lokalne organizacione jedinice, istraživanje obuhvata sjedište i dvije takve jedinice koje neposredno rade s korisnicima. Ako primarna institucija nema takvu teritorijalnu strukturu, istraživanje obuhvata sjedište i najmanje dva funkcionalno različita tima ili procesa koji neposredno rade s korisnicima i poslodavcima, kao što su savjetovanje, posredovanje, rad s poslodavcima, aktivne mjere i obuke.

U početnoj fazi istraživački tim, nakon razgovora s primarnom institucijom i pregleda raspoloživih podataka, predlaže šest zanimanja. Prijedlog se zasniva na potražnji poslodavaca, strukturi evidencije nezaposlenih osoba, uslovima za rad u tim zanimanjima i dostupnosti odgovarajućih obuka. Za

odabrana zanimanja tim predlaže šest do osam programa obuke i tri do četiri izvođača obuka. Konačan izbor potvrđuje naručilac.

Pri izboru zanimanja treba obuhvatiti ona za kojima postoji izražena potražnja poslodavaca, a za čije obavljanje nisu propisani posebni uslovi, zatim tehnička ili zanatska te digitalna ili administrativna zanimanja, kao i najmanje jedno zanimanje za koje su potrebni odgovarajuća kvalifikacija, stručni ispit, licenca ili drugo odobrenje. Nije potrebno odabrati posebno zanimanje za svaku od navedenih kategorija, jer jedno zanimanje može ispunjavati više kriterija.

Na osnovu analize istraživački tim preporučuje tri do četiri zanimanja i četiri do šest programa obuke za pilot.

Terenski rad i preporuka za prvi pilot fokusirani su na nezaposlene osobe na evidenciji primarne institucije. Širi model usluga treba obuhvatiti i druge grupe iz tačke 2, ali bez zasebnog terenskog uzorka i bez njihovog uključivanja u prvi pilot.

5. Ključne istraživačke cjeline

Istraživanje se provodi kroz tri međusobno povezane cjeline.

5.1. Usluga podrške razvoju karijere i podjela odgovornosti

Ova cjelina treba dati osnovu za odluku kako treba izgledati model centra za razvoj karijere, koju njegovu uslugu isprobati u pilotu, za koje grupe nezaposlenih osoba, kako treba izgledati proces pružanja te usluge te kako podijeliti poslove između primarne institucije, njenih organizacionih jedinica, poslodavaca, formalnih i neformalnih obrazovnih ustanova, izvođača obuka i eventualnog vanjskog partnera.

Istraživački tim treba:

- utvrditi kako u praksi funkcionišu savjetovanje nezaposlenih osoba, procjena njihove zapošljivosti, izrada individualnih planova zapošljavanja, posredovanje u zapošljavanju, upućivanje na obuke te praćenje korisnika i njihovih ishoda;
- utvrditi gdje u tim procesima dolazi do zastoja, čekanja, ponovnog traženja ili unošenja istih podataka te prekida u podršci korisnicima;
- utvrditi koje postojeće usluge treba unaprijediti te jesu li potrebni novi oblici podrške i koji;
- utvrditi može li primarna institucija dugoročno pružati podršku i osobama koje žele promijeniti posao, napredovati ili promijeniti pravac karijere, neposredno ili u saradnji s drugim institucijama i organizacijama; za te grupe se ne provodi poseban terenski rad niti su obuhvaćene pilotom;
- predložiti kako podijeliti poslove između sjedišta primarne institucije i organizacionih jedinica koje neposredno rade s korisnicima te koje uloge u pružanju usluge trebaju imati poslodavci, obrazovne ustanove, izvođači obuka i drugi relevantni akteri;
- utvrditi koje usluge primarna institucija treba pružati poslodavcima radi jasnijeg definisanja potreba, pronalaska i procjene kandidata, utvrđivanja nedostajućih znanja i vještina, organizovanja obuke i praćenja rezultata zapošljavanja;

- utvrditi koje informacije i povratne podatke formalne i neformalne obrazovne ustanove i organizatori obuka trebaju dobijati od primarne institucije i poslodavaca kako bi programe bolje uskladili s potrebama korisnika i tržišta rada;
- utvrditi koje poslove u okviru pilota može obavljati vanjski partner, a koji poslovi, javna ovlaštenja i formalne odluke moraju ostati u nadležnosti primarne institucije.

5.2. Potrebe nezaposlenih osoba i poslodavaca, obuke i podaci

Ova cjelina treba dati osnovu za odluku koje grupe nezaposlenih osoba, zanimanja, poslodavce i programe obuke uključiti u pilot te koje podatke treba prikupljati i povezivati.

Istraživački tim treba:

- utvrditi na koje prepreke nezaposlene osobe nailaze kada traže posao, koriste usluge primarne institucije ili se uključuju u obuke;
- utvrditi koje informacije nezaposlene osobe mogu dati primarnoj instituciji o svom obrazovanju, radnom iskustvu, vještinama, interesima i uslovima pod kojima mogu prihvatiti posao, koje od tih informacija mogu potkrijepiti dokazima te koje podatke institucija već prikuplja i vodi u svojim evidencijama;
- za odabrana zanimanja utvrditi koje uslove, znanja i vještine poslodavci traže, kako procjenjuju kandidate i koje dokaze o obrazovanju, iskustvu i vještinama prihvataju;
- za svako odabrano zanimanje izraditi strukturirani pregled svrhe i očekivanih rezultata posla; ključnih odgovornosti, zadataka i radnih aktivnosti; potrebnih znanja i vještina; propisanih kvalifikacija, licenci i drugih formalnih uslova; onoga što osoba mora imati pri ulasku u posao i onoga što se realno može razviti kroz uvođenje, mentorstvo, praktičan rad ili kraću obuku; dokaza i načina procjene koje poslodavci smatraju relevantnim; povezanih programa obuke i načina provjere; te pokazatelja zapošljavanja i drugih relevantnih ishoda;
- za odabrane programe obuke utvrditi u kojoj mjeri odgovaraju stvarnim zahtjevima posla, kako se provjeravaju stečena znanja i vještine, koju ispravu polaznik dobija te postoje li podaci o završetku obuke i kasnijem zaposlenju;
- utvrditi sadrže li podaci koje primarna institucija vodi sve informacije potrebne za savjetovanje, povezivanje s poslodavcima i obukama te praćenje ishoda, da li se redovno dopunjavaju i obnavljaju, koliko su pouzdani i koji podaci nedostaju.

5.3. Priprema pilota i praćenje rezultata

Ova cjelina treba dati osnovu za odluku o tome može li se pilot provesti u skladu sa zakonom i nadležnostima odabrane institucije, kako ga organizovati u okviru njenog rada i raspoloživih sredstava, šta treba pripremiti prije početka te kako pratiti njegovo provođenje i rezultate.

Istraživački tim treba:

- utvrditi na koji se način pilot može odobriti i urediti: na osnovu kojeg akta ili programa, ko donosi potrebne odluke i daje saglasnosti, ko zaključuje sporazume ili ugovore te koje interne akte i postupke treba donijeti ili prilagoditi;

- utvrditi koji se podaci mogu koristiti tokom pilota, ko im može pristupati, u koju svrhu i pod kojim uslovima, mogu li se dostavljati drugim učesnicima ili se moraju koristiti unutar primarne institucije te ko je odgovoran za njihovu obradu i zaštitu;
- utvrditi šta treba pripremiti prije početka pilota: ko je u primarnoj instituciji i kod eventualnog vanjskog partnera zadužen za njegovo vođenje i pojedine poslove, kako se poslovi između njih dijele, koje postupke, obrasce i evidencije treba uvesti ili prilagoditi te kako osigurati pristup podacima, njihovo elektronsko vođenje i praćenje korisnika;
- utvrditi minimalne funkcionalne i podatkovne zahtjeve koje treba ispuniti svako digitalno rješenje i eventualni vanjski partner uključen u pilot, bez propisivanja konkretnog proizvoda, dobavljača ili tehnologije;
- odrediti pet do sedam ključnih pokazatelja i za svaki navesti početno stanje, ako ga je moguće utvrditi, izvor podataka, način i vrijeme mjerenja te način prikupljanja informacija koje se trenutno ne evidentiraju;
- procijeniti potreban angažman ljudi, vrijeme, druge resurse i okvirne troškove pilota te utvrditi glavne rizike.

6. Način provođenja istraživanja i obim terenskog rada

Dodatne informacije istraživački tim prikuplja uvidom u interne procedure i podatke primarne institucije, ciljanim razgovorima s relevantnim sagovornicima, praćenjem odabranih procesa na licu mjesta, analizom stvarnih slučajeva iz prakse te provjerom preliminarnih nalaza i prijedloga usluge.

Ponuđač u ponudi predlaže detaljnu metodologiju i objašnjava kako će prikupiti, analizirati i povezati nalaze iz različitih izvora. Konačnu metodologiju odobrava naručilac na početku angažmana. Ne traži se reprezentativna anketa.

Istraživanje treba obuhvatiti najmanje:

- 8–10 savjetnika raspoređenih između dvije lokalne organizacione jedinice ili, ako takve jedinice ne postoje, između najmanje dva funkcionalno različita tima ili procesa primarne institucije;
- 4–6 predstavnika rukovodstva i zaposlenih zaduženih za posredovanje u zapošljavanju, aktivne mjere, saradnju s poslodavcima, pravne poslove te vođenje i zaštitu podataka;
- 15–20 nezaposlenih osoba s evidencije, različitog trajanja nezaposlenosti, radnog iskustva i nivoa digitalne pismenosti;
- 10–12 poslodavaca povezanih s odabranim zanimanjima, uključujući osobe zadužene za zapošljavanje i rukovodioce koji poznaju stvarne zahtjeve posla;
- 3–4 izvođača odabranih obuka te predstavnike nadležnih obrazovnih institucija koji mogu potvrditi status programa i isprava koje se izdaju.

7. Pristup dokumentaciji, procesima i podacima

Prije ugovaranja naručilac će potvrditi spremnost primarne institucije za učešće u istraživanju. Institucija će odrediti osobu zaduženu za saradnju s istraživačkim timom, organizovanje razgovora sa zaposlenima te pristup dokumentaciji, procesima i podacima.

Naručilac dostavlja desktop istraživanje „Digitalizacija zapošljavanja u Bosni i Hercegovini“ i povezuje istraživački tim s tom osobom. Nakon toga istraživački tim neposredno s primarnom institucijom dogovara provođenje istraživanja.

Primarna institucija, prema kriterijima koje predloži istraživački tim, poziva nezaposlene osobe na dobrovoljno učešće i povezuje zainteresovane osobe s istraživačkim timom.

Primarna institucija treba omogućiti:

- uvid u interne procedure, obrasce, uputstva i stvarni način rada u savjetovanju nezaposlenih osoba, procjeni zapošljivosti, izradi individualnog plana zapošljavanja, posredovanju u zapošljavanju, saradnji s poslodavcima i upućivanju na obuke;
- uvid u vrste podataka koje vodi, polja i šifarnike koje koristi, način unošenja i obnavljanja podataka, ko im može pristupiti te koje podatke vodi o rezultatima pruženih usluga;
- uvid u najmanje 30 anonimiziranih ili pseudonimiziranih zapisa o korisnicima, odabranih prema unaprijed dogovorenim kriterijima, gdje su takvi zapisi dostupni i gdje institucija može omogućiti zakonit pristup;
- uvid u najmanje 30 stvarnih zahtjeva poslodavaca ili oglasa povezanih s odabranim zanimanjima, gdje su takvi podaci dostupni;
- uvid u podatke o osobama upućenim na obuke, završetku obuka te onome što institucija nakon toga evidentira o zaposlenju ili drugim rezultatima.

Ako navedeni minimalni obim nije moguće osigurati, istraživački tim mora dokumentovati ograničenje, procijeniti njegov uticaj na pouzdanost nalaza i predložiti odgovarajući alternativni izvor ili postupak provjere.

Pristup pojedinačnim zapisima organizovat će se na način koji odobri primarna institucija, u njenim prostorijama ili putem anonimiziranih ili pseudonimiziranih izvoda pripremljenih za potrebe istraživanja.

Dokumentaciju o odabranim programima obuke istraživački tim pribavlja neposredno od izvođača obuka i nadležnih institucija za obrazovanje odraslih.

8. Faze rada, rezultati i rokovi

Svi rezultati trebaju činiti jednu povezanu cjelinu, a ne više odvojenih stručnih izvještaja.

Očekivani rezultat angažmana je empirijski utemeljen, institucionalno provediv model javne službe zapošljavanja kao centra za razvoj karijere i podršku tržištu rada, spreman za pilotiranje, uz jasnu preporuku da li, gdje, za koje korisnike i na koji način pokrenuti prvi pilot integrisane usluge za nezaposlene osobe na evidenciji.

Model treba uključiti katalog usluga za različite grupe osoba, poslodavce i obrazovne ustanove, prikaz sadašnjih i predloženih korisničkih tokova, podjelu odgovornosti, potreban skup podataka, pravni i ugovorni put, izbor zanimanja i obuka, minimalne funkcionalne uslove za digitalnu podršku te plan provođenja i mjerenja prvog pilota.

8.1. Usaglašeni plan rada

U roku od deset radnih dana od početka angažmana istraživački tim dostavlja kratak plan rada zasnovan na metodologiji iz ponude. Plan precizira metode istraživanja, raspored aktivnosti i terenskog rada, način obrade i zaštite podataka te prijedlog šest zanimanja, šest do osam programa obuke i tri do četiri izvođača odabranih obuka.

8.2. Terensko istraživanje i praćenje napretka

Terenski rad provodi se tokom oktobra i do posljednje sedmice novembra 2026. Istraživački tim neposredno sarađuje s primarnom institucijom i dogovara razgovore, uvid u procese, dokumentaciju i podatke.

Naručilac i istraživački tim održavaju najmanje dva radna sastanka radi praćenja napretka, okvirno krajem oktobra i krajem novembra.

Prije svakog sastanka istraživački tim dostavlja kratak pisani pregled provedenih aktivnosti, dosadašnjih nalaza, otvorenih pitanja, rizika i eventualnih odstupanja od plana rada. O okolnostima koje mogu ugroziti pristup instituciji, kvalitet istraživanja ili ugovorene rokove tim obavještava naručioca bez odlaganja.

8.3. Preliminarni nalazi

Najkasnije do 30. novembra 2026. istraživački tim dostavlja kratak pisani pregled preliminarnih nalaza, mogućih opcija za pilot i pitanja koja još treba razjasniti.

Preliminarni nalazi razmatraju se najkasnije do 3. decembra 2026. na radnom sastanku s naručiocem i primarnom institucijom radi provjere činjenica i davanja komentara prije izrade preporuke za pilot.

8.4. Povjerljivi memorandum za odluku o pilotu

Povjerljivi memorandum, ne duži od 12 stranica bez priloga, dostavlja se najkasnije do 10. decembra 2026.

Memorandum treba dati jasnu preporuku da li pokrenuti pilot u primarnoj instituciji. Ako se pilot preporučuje, memorandum treba odrediti:

- uslugu predloženu za pilot;
- grupe nezaposlenih osoba koje će biti uključene;
- zanimanja i programe obuke;
- podjelu poslova između uključenih institucija i organizacija;
- uslove za pristup podacima i njihovo korištenje;
- potrebne odluke, saglasnosti, sporazume, interne akte i postupke;
- potrebne osobe, vrijeme i druga sredstva;
- okvirne troškove i glavne rizike;
- način praćenja provođenja i rezultata pilota.

Ako istraživanje utvrdi više mogućih opcija za pilot, memorandum treba prikazati sve opcije za koje je utvrđeno da se mogu provesti, uporediti ih prema kriterijima iz tačke 3 te preporučiti jednu opciju za pilot i najmanje jednu rezervnu opciju.

Uz memorandum se dostavljaju radne verzije:

- prikaza sadašnjeg i predloženog načina pružanja usluge;
- kataloga usluga za različite grupe osoba, poslodavce i formalne i neformalne obrazovne ustanove;
- podjele poslova između uključenih institucija i organizacija;
- pregleda podataka potrebnih za pilot i uslova njihovog korištenja;
- strukturiranog pregleda šest zanimanja i šest do osam programa obuke, uključujući zahtjeve posla, formalne uslove, ono što se mora imati pri ulasku, ono što se može razviti, relevantne dokaze, načine procjene, sadržaj i status obuka te preporuku za pilot;
- strukturiranog modela povezivanja podataka o korisniku, njegovom iskustvu i dokazima, zahtjevima posla, utvrđenim potrebama za razvojem, obukama, poslodavcima i postignutim ishodima;
- minimalnih funkcionalnih i podatkovnih zahtjeva koje treba ispuniti svako digitalno rješenje i eventualni vanjski partner uključen u pilot, bez propisivanja konkretnog proizvoda, dobavljača ili tehnologije;
- pravnih i institucionalnih koraka potrebnih za pilot;
- plana praćenja s pet do sedam ključnih pokazatelja;
- plana pilota s ciljnom grupom, trajanjem, potrebnim sredstvima, okvirnim troškovima i rizicima.

8.5. Nacrt javnog dokumenta i pratećih analiza

Najkasnije do 12. januara 2027. istraživački tim dostavlja:

- nacrt javnog dokumenta, ne duži od 30 stranica bez priloga, s nalazima, modelom centra za razvoj karijere i preporukama relevantnim za sistem zapošljavanja;
- dopunjene verzije pratećih analiza i planova;
- revidirani povjerljivi memorandum, ako su dodatne provjere ili analize uticale na preporuku za pilot.

8.6. Konačni rezultati istraživanja

Konačni rezultati dostavljaju se najkasnije do 10. februara 2027., nakon razmatranja komentara naručioca i provjere ključnih činjenica s uključenim institucijama.

Konačni rezultati obuhvataju:

- konačni javni dokument;
- konačni povjerljivi memorandum za naručioca;
- konačne verzije svih pratećih analiza i planova;
- konačne istraživačke instrumente;

- anonimiziranu i kodiranu analitičku matricu prikupljenih podataka, bez ličnih podataka i drugih elemenata koji omogućavaju identifikaciju učesnika;
- šifarnik korištenih varijabli i kodova;
- matricu nalaza, izvora i dokaza koja omogućava provjeru na osnovu kojih intervjua, dokumenata, podataka ili slučajeva je izveden svaki ključni zaključak;
- evidenciju ograničenja podataka i nivoa pouzdanosti ključnih nalaza.

9. Ponuđač i istraživački tim

Ponudu mogu podnijeti ponuđači registrovani u Bosni i Hercegovini, samostalno ili kroz zajedničku ponudu, pod uslovom da ispunjavaju uslove iz ovog dokumenta. U slučaju zajedničke ponude mora biti određen njen nosilac, odgovoran za izvršenje ugovora, poštivanje rokova i predaju svih ugovorenih rezultata.

Tim mora imati vodećeg istraživača odgovornog za metodologiju, koordinaciju rada tima, povezivanje nalaza iz svih istraživačkih cjelina i kvalitet rezultata.

Vodeći istraživač mora imati:

- završen univerzitetski studij iz oblasti relevantne za predmet angažmana;
- najmanje sedam godina relevantnog profesionalnog iskustva;
- iskustvo vođenja najmanje dva slična multidisciplinarna istraživačka ili konsultantska angažmana u posljednjih sedam godina;
- iskustvo rada s javnim institucijama u Bosni i Hercegovini ili zemljama Zapadnog Balkana;
- dokazano iskustvo povezivanja nalaza iz više stručnih oblasti u jasne i primjenjive preporuke;
- sposobnost rada i pisanja na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini te korištenja stručnih izvora na engleskom jeziku.

Tim u cjelini mora imati znanje i iskustvo u:

- radu javnih službi zapošljavanja i tržištu rada;
- kvalitativnim istraživanjima i ispitivanju iskustava korisnika;
- oblikovanju i unapređenju usluga;
- upravljanju i povezivanju podataka;
- pravnom okviru, ugovaranju i zaštiti ličnih podataka;
- obrazovanju odraslih, kvalifikacijama i procjeni kvaliteta obuka;
- praćenju rezultata te procjeni potrebnih sredstava i troškova.

Jedan član tima može pokrivati više oblasti ako za njih ima odgovarajuće iskustvo.

Svi ključni članovi tima moraju biti imenovani u ponudi. Zamjena bilo kojeg ključnog člana tima moguća je samo uz prethodnu pisanu saglasnost naručioca i angažovanjem osobe koja ima najmanje jednake kvalifikacije i relevantno iskustvo.

DIO II – UPUTE ZA PRIPREMU, DOSTAVLJANJE I OCJENJIVANJE PONUDA

10. Sadržaj ponude i način izbora ponuđača

Ponuda se sastoji od tehničke ponude, dokumentacije o istraživačkom timu i referentnim angažmanima te finansijske ponude. Tehnička i finansijska ponuda dostavljaju se kao odvojeni dokumenti, a tehnička ponuda ne smije sadržavati podatke o cijeni.

10.1. Tehnička ponuda

Tehnička ponuda treba biti sažeta i ne duža od deset stranica, ne računajući naslovnu stranicu, sadržaj, biografije i tražene priloge. Treba sadržavati:

- razumijevanje zadatka, istraživačkog problema i odluke koju rezultati istraživanja trebaju omogućiti;
- predloženu metodologiju, uključujući metode prikupljanja i analize podataka, kriterije i postupak izbora sagovornika i slučajeva iz prakse, način povezivanja i provjere nalaza iz različitih izvora te način razvoja i poređenja mogućih opcija za pilot;
- plan rada po glavnim fazama i rezultatima, s ključnim aktivnostima i okvirnim rasporedom terenskog rada;
- način provjere kvaliteta rada, postupanja s podacima i upravljanja glavnim rizicima.

Od ponuđača se u ponudi ne traže konačni istraživački instrumenti. Konačnu metodologiju, instrumente i detaljan plan rada odobrava naručilac na početku angažmana, na osnovu metodologije iz odabrane ponude.

10.2. Istraživački tim

Ponuđač imenuje vodećeg istraživača i ostale ključne članove tima u skladu s uslovima iz ovog ToR-a. Uz ponudu se dostavljaju:

- imena i uloge ključnih članova tima;
- planirani obim njihovog angažmana;
- biografije svih članova tima koji će neposredno učestvovati u provođenju istraživanja, iz kojih se mogu provjeriti njihovo obrazovanje, relevantno iskustvo i uloga u ovom angažmanu;
- potpisana izjava ponuđača da su imenovani članovi tima raspoloživi tokom planiranog perioda angažmana.

Ako ponudu podnosi više subjekata zajedno ili su u tim uključeni vanjski stručnjaci, treba jasno navesti njihovu ulogu i dio zadatka za koji su odgovorni.

10.3. Minimalno relevantno iskustvo ponuđača

Ponuđač ili članovi zajedničke ponude moraju imati najmanje dva angažmana slična predmetu ovog poziva, realizovana u posljednjih pet godina.

Za provjeru ovog uslova dostavljaju se podaci o najmanje dva, a najviše tri najrelevantnija angažmana. Za svaki angažman treba navesti:

- naziv naručioca;
- predmet i period angažmana;
- ulogu ponuđača ili člana zajedničke ponude;
- glavne rezultate;
- vrijednost ili obim angažmana, ako podatak nije povjerljiv;
- ime i kontakt osobe kod naručioca.

Mora biti jasno navedeno koji je ponuđač ili član zajedničke ponude realizovao pojedini angažman i u kojoj ulozi. Iskustvo ostalih članova istraživačkog tima prikazuje se kroz njihove biografije.

Ispunjavanje ovog uslova provjerava se prije bodovanja i ne donosi bodove. Naručilac zadržava pravo da provjeri navedene podatke i prije donošenja konačne odluke zatraži dokaz o urednom izvršenju angažmana.

10.4. Finansijska ponuda

Finansijska ponuda treba sadržavati ukupnu cijenu angažmana, raspored cijene po glavnim fazama ili rezultatima i pregled glavnih kategorija troškova.

Ponuda treba obuhvatiti sve troškove potrebne za izvršenje zadatka, uključujući naknade članova tima, putovanja i lokalni prevoz, terenski rad, komunikaciju, obradu podataka, sastanke i druge neposredne troškove.

Maksimalna vrijednost angažmana iznosi 45.000 KM sa PDV-om. Ukoliko dobavljač nije PDV obveznik maksimalni iznos ponude je i dalje 45.000 KM. Ponuda čija ukupna vrijednost prelazi maksimalnu vrijednost angažmana neće se dalje razmatrati.

Uz ponudu se dostavlja potpisana izjava o tačnosti navedenih podataka, raspoloživosti predloženih članova tima i nepostojanju sukoba interesa.

10.5. Ocjenjivanje ponuda

Pregled ispunjenosti obaveznih uslova i ocjenjivanje ponuda provodi komisija koju imenuje naručilac. Prije bodovanja provjerava se da li je ponuda potpuna i dostavljena u roku, da li ponuđena cijena ne prelazi maksimalnu vrijednost angažmana te da li ponuđač i predloženi tim ispunjavaju minimalne uslove iz tačaka 9. i 10.3. ovog ToR-a.

Ponude koje ispunjavaju obavezne uslove ocjenjuju se na osnovu ukupno 100 bodova:

Kriterij / podkriterij	Najveći broj bodova
Razumijevanje zadatka i metodologija istraživanja	**40**
Razumijevanje istraživačkog problema, obuhvata i odluke koju istraživanje treba omogućiti	8

Kriterij / podkriterij	Najveći broj bodova
Metode prikupljanja podataka, izbor sagovornika, slučajeva i drugih izvora	12
Analiza, povezivanje i provjera nalaza te postupanje s ograničenjima podataka	10
Razvoj, poređenje i obrazlaganje opcija za pilot	10
Plan rada, provjera kvaliteta i upravljanje rizicima	**10**
Realnost plana rada, redoslijeda aktivnosti, rokova i podjele odgovornosti	4
Provjera kvaliteta rada i postupanje s podacima	3
Identifikacija i upravljanje glavnim rizicima	3
Vodeći istraživač i interdisciplinarni tim	**30**
Relevantnost iskustva i sposobnosti vodećeg istraživača za predmet ovog angažmana	10
Relevantnost i pokrivenost potrebnih stručnih oblasti u timu	12
Podjela uloga, planirani obim angažmana, raspoloživost i način zajedničkog rada tima	8
Tehnička ponuda ukupno	**80**
Finansijska ponuda	20
Ukupno	**100**

Svaki podkriterij ocjenjuje se ocjenom od 0 do 5 prema sljedećoj skali:

0 – nema relevantnog odgovora: element nije obrađen, odgovor nije relevantan ili nema dovoljno informacija da se utvrdi kako će zahtjev biti ispunjen – 0% maksimalnih bodova podkriterija.

1 – vrlo slabo: odgovor je pretežno generički ili deklarativan; nedostaju ključni elementi ili postoje ozbiljne slabosti koje dovode u pitanje izvedivost ili vjerodostojnost pristupa – 10% maksimalnih bodova podkriterija.

2 – slabo: odgovor djelimično odgovara zahtjevu, ali postoje značajne praznine, nejasnoće, nedosljednosti ili nedovoljno obrazloženi izbori – 40% maksimalnih bodova podkriterija.

3 – zadovoljavajuće: odgovor obuhvata bitne elemente i predloženi pristup je u osnovi izvediv, ali postoje ograničenja u razradi, prilagođenosti konkretnom zadatku ili obrazloženju – 60% maksimalnih bodova podkriterija.

4 – dobro: odgovor je konkretan, dobro prilagođen zadatku, koherentan i uvjerljiv; ključni izbori su obrazloženi, izvedivost je jasna i postoje samo manje slabosti – 80% maksimalnih bodova podkriterija.

5 – odlično: odgovor je izuzetno dobro prilagođen zadatku, precizan, cjelovit i interno koherentan; jasno povezuje zahtjeve, predloženi pristup, izvore i metode, očekivane rezultate i ključna ograničenja te nema materijalnih slabosti – 100% maksimalnih bodova podkriterija.

Svaki član komisije najprije samostalno dodjeljuje svakom podkriteriju cjelobrojnu ocjenu od 0 do 5. Dodijeljena ocjena pretvara se u bodove množenjem maksimalnog broja bodova podkriterija s procentom koji odgovara toj ocjeni. Ako se ocjene članova komisije za isti podkriterij razlikuju za dvije ili više kategorija, komisija razmatra razloge za razliku radi provjere dosljedne primjene objavljenih kriterija i skale. Članovi komisije nakon toga mogu korigovati pojedinačne ocjene ako utvrde da su previdjeli dio ponude ili pogrešno primijenili kriterij. Konačni broj bodova za podkriterij predstavlja aritmetičku sredinu bodova članova komisije, zaokruženu na dvije decimale.

Pri tehničkom ocjenjivanju uzimaju se u obzir isključivo informacije sadržane u tehničkoj ponudi i dokumentaciji o istraživačkom timu, dostavljene u skladu s ovim pozivom. Za provjeru obaveznih uslova zasebno se koriste dokumentacija o referentnim angažmanima i ostali propisani dokumenti.

U ocjenu finansijske ponude ulaze samo ponuđači koji u tehničkoj ocjeni ostvare najmanje 56 od mogućih 80 bodova.

Finansijski bodovi izračunavaju se prema formuli:

$$FB = (Cmin / Cp) \times 20$$

gdje je:

- FB – broj finansijskih bodova ponude koja se ocjenjuje;
- Cmin – najniža cijena među prihvatljivim ponudama koje su ostvarile potreban broj tehničkih bodova;
- Cp – cijena ponude koja se ocjenjuje.

Broj finansijskih bodova zaokružuje se na dvije decimale.

Ukupan broj tehničkih i finansijskih bodova zaokružuje se na dvije decimale.

Izabrat će se ponuđač čija prihvatljiva ponuda ostvari najveći ukupan broj tehničkih i finansijskih bodova.

Ako dvije ili više ponuda ostvare jednak ukupan broj bodova, prednost ima ponuda s većim brojem tehničkih bodova. Ako je i tehnički rezultat jednak, prednost ima ponuda s većim brojem bodova za kriterij „Razumijevanje zadatka i metodologija istraživanja“.

Naručilac može zatražiti pisano pojašnjenje ponude ili pozvati ponuđača na razgovor radi razjašnjenja već dostavljenih navoda. Razgovor ne nosi dodatne bodove i ne može služiti za izmjenu cijene, sastava tima, metodologije ili drugih bitnih elemenata ponude.

Naručilac može provjeriti podatke o referentnim angažmanima, kvalifikacije i raspoloživost predloženih članova tima. Materijalno netačni navodi mogu biti osnov za odbijanje ponude u skladu s pravilima postupka.

11. Povjerljivost, zaštita podataka i prava na rezultate

11.1. Povjerljivost

Istraživački tim obavezan je čuvati kao povjerljive sve informacije, dokumente, interne procedure, podatke i druge materijale koji nisu javno dostupni, a do kojih dođe tokom angažmana.

Takvi materijali mogu se koristiti isključivo za potrebe ovog istraživanja i ne mogu se objavljivati, ustupati trećim stranama niti koristiti u druge svrhe bez prethodne saglasnosti naručioca i, kada je primjenjivo, institucije iz koje potiču.

Obaveza povjerljivosti nastavlja se i nakon završetka angažmana.

11.2. Zaštita podataka

Obrada ličnih i pseudonimiziranih podataka mora biti usklađena s važećim Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine i drugim primjenjivim propisima.

Prije pristupa pojedinačnim zapisima istraživački tim dostavlja kratak plan upravljanja podacima kojim se utvrđuju svrha i pravni osnov obrade, podaci koji će se koristiti, ko im može pristupati, uloge i odgovornosti kontrolora i obrađivača podataka, način anonimizacije ili pseudonimizacije, čuvanja i brisanja podataka, informisanje učesnika gdje je potrebno te postupanje u slučaju sigurnosnog incidenta.

U rezultatima istraživanja ne mogu se objavljivati podaci koji omogućavaju identifikaciju pojedinaca.

Učešće nezaposlenih osoba i drugih fizičkih lica u intervjuima, fokusnim grupama i drugim istraživačkim aktivnostima mora biti dobrovoljno i zasnovano na jasnoj informaciji o svrsi istraživanja, načinu korištenja podataka, povjerljivosti i pravu učesnika da odbije odgovor ili prekine učešće.

Odluka osobe da ne učestvuje ne smije uticati na njen status, prava niti pristup uslugama primarne institucije. Audio ili video snimanje dopušteno je samo uz posebnu izričitu saglasnost učesnika.

11.3. Prava na rezultate istraživanja

Naručilac ima: a) pravo direktnog i indirektnog reproduciranja b) pravo distribuiranja c) pravo saopćavanja javnosti d) pravo javnog prikazivanja e) pravo audiovizuelnog prilagođavanja f) pravo prijevoda.

Naručilac ima pravo koristiti, prilagođavati i dalje razvijati sve materijale izrađene u okviru ovog angažmana, uključujući izvještaje, memorandume, istraživačke instrumente, analitičke preglede, mape procesa, planove i druge ugovorene rezultate.

Ponuđač zadržava prava na metodologije, predloške i druge materijale koje je razvio prije ovog angažmana. Ako se takvi materijali koriste u rezultatima ovog istraživanja, naručilac ih može koristiti u mjeri potrebnoj za korištenje i daljnji razvoj ugovorenih rezultata.

Administrativni podaci, službene evidencije i dokumentacija uključenih institucija ostaju pod kontrolom institucija iz kojih potiču.

Povjerljivi memorandum, nalazi i radni materijali koji nisu namijenjeni javnoj objavi ne smiju se objavljivati, dijeliti s trećim stranama niti koristiti u druge svrhe bez prethodne pisane saglasnosti naručioca.

Ponuđač može navesti naziv i opći opis angažmana kao referencu, bez otkrivanja povjerljivih informacija i sadržaja rezultata.

12. Dostavljanje ponuda i pitanja

Poziv za dostavljanje ponuda objavljuje se 8. septembra 2026.

Ponude se dostavljaju najkasnije do 22. septembra 2026. godine u 23:59 sati.

Ponude se dostavljaju elektronskim putem na adresu:

info@mozaik.ba

Predmet poruke treba glasiti:

Ponuda – Centri za razvoj karijere i podršku tržištu rada – [naziv ponuđača]

Tehnička i finansijska ponuda dostavljaju se kao odvojeni dokumenti u PDF formatu, zajedno s traženim biografijama, podacima o referentnim angažmanima, izjavama i administrativnom dokumentacijom.

Pitanja u vezi s pozivom i projektnim zadatkom mogu se dostaviti Avdi Haliloviću na adresu avdo@mozaik.ba najkasnije do 15. septembra 2026. godine u 23:59 sati.

Period važenja ponude treba biti minimalno 20 dana počev od roka za dostavljanje ponuda.

Pojašnjenja koja mogu uticati na pripremu ponuda bit će objavljena na istoj web stranici na kojoj je objavljen poziv, bez navođenja identiteta osobe ili organizacije koja je pitanje postavila.

13. Ugovaranje i plaćanje

S odabranim ponuđačem bit će zaključen *Ugovor o saradnji* u roku od 5 dana od izbora najpovoljnijeg dobavljača.

Ukupna ugovorena vrijednost ne može biti veća od 45.000 KM *sa uključenim PDV-om*.

Plaćanje će biti povezano s prihvatanjem ugovorenih rezultata prema sljedećoj dinamici:

Rezultat	Udio / iznos
Usaglašeni plan rada	10%
Povjerljivi memorandum za odluku o pilotu i prateće radne verzije	40%
Nacrt javnog dokumenta i dopunjene analize	30%
Konačni rezultati istraživanja	20%
Ukupno	**100%**

Naručilac u roku od pet radnih dana od prijema usaglašenog plana rada, a u roku od sedam radnih dana od prijema povjerljivog memoranduma, nacrta javnog dokumenta ili konačnih rezultata istraživanja, pisanim putem prihvata rezultat ili dostavlja objedinjene komentare. Ponuđač dostavlja ispravljenu verziju u roku koji odredi naručilac, nakon čega ponovo počinje teći odgovarajući rok za pregled i prihvatanje rezultata.

Plaćanje se vrši nakon što Fondacija Mozaik prihvati odgovarajući rezultat i odobri izvještaj o izvršenom poslu.

Plaćanje se vrši nakon dostavljanja validne fakture sa fiskalnim računom u roku od *15* dana.

Ugovorena cijena obuhvata sve troškove navedene u tački 10.4.