

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 1 od 11

KLASA: 406-01/25-04/165

URBROJ: 341-99-01/8-25-2

Zagreb, 1. listopada 2025.

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

Usluga održavanja HSM uređaja

Zagreb, 2025. godine

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 2 od 11

SADRŽAJ

1	OPĆI PODACI	3
1.1	PODACI O NARUČITELJU	3
1.2	KOMUNIKACIJA I RAZMJENA INFORMACIJA.....	3
1.3	SUKOB INTERESA.....	3
1.4	PODACI O POSTUPKU NABAVE.....	3
2	DATUM OBJAVE POZIVA, ROK I NAČIN DOSTAVE PONUDA.....	3
3	PREDMET I UVJETI NABAVE	4
3.1	OPIS, KOLIČINA I TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE	4
3.2	MJESTO IZVRŠENJA UGOVORA	4
3.3	ROK POČETKA I ZAVRŠETKA IZVRŠENJA UGOVORA.....	4
3.4	ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA.....	4
4	OSNOVE ZA ISKLJUČENJE I UVJETI SPOSOBNOSTI.....	5
	DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE NEPOSTOJANJA OSNOVA ZA ISKLJUČENJE	5
4.1	IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU	5
4.2	POTVRDA POREZNE UPRAVE O STANJU DUGA ILI VAŽEĆI JEDNAKOVRIJEDNI DOKUMENT.....	5
	DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE ISPUNJAVANJE UVJETA SPOSOBNOSTI	5
4.3	IZVADAK IZ SUDSKOG, OBRTNOG, STRUKOVNOG ILI DRUGOG ODGOVARAJUĆEG REGISTRA	5
4.4	POPIS GLAVNIH USLUGA.....	5
4.5	POTVRDA/ IZJAVA PROIZVOĐAČA	6
4.6	POPIS TEHNIČKIH STRUČNJAKA.....	6
5	ODREDBE O PONUDI.....	6
5.1	SADRŽAJ I NAČIN IZRADE PONUDE	6
5.2	CIJENA I VALUTA PONUDE	7
5.3	KRITERIJ ZA ODABIR PONUDE	7
5.4	JEZIK I PISMO NA KOJEM SE IZRAĐUJE PONUDA.....	7
5.5	ROK VALJANOSTI PONUDE.....	7
6	OSTALE ODREDBE	8
6.1	ZAJEDNICA GOSPODARSKIH SUBJEKATA.....	8
6.2	PODUGOVARATELJI.....	8
6.3	TAJNOST PODATAKA.....	8
6.4	NAČIN I ROK ODABIRA.....	8
6.5	OSTALI PODACI.....	8
7	TEHNIČKA SPECIFIKACIJA.....	9
7.1	OSNOVNO ODRŽAVANJE HSM UREĐAJA.....	9
7.1.1	PREVENTIVNO ODRŽAVANJE	9
7.1.2	KOREKTIVNO ODRŽAVANJE	9
7.1.3	POMOĆ KORISNICIMA.....	10
7.2	OBVEZE PRI PRUŽANJU USLUGE	10
7.2.1	INFORMACIJSKA SIGURNOST.....	10
7.2.2	POSLOVNA Tajna.....	10
7.2.3	ZAMJENA STRUČNJAKA	11
7.2.4	NAČIN PRIJAVE I OTKLANJANJA KVARA.....	11
8	PRILOG	11

hzmno.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 3 od 11

1 OPĆI PODACI

1.1 Podaci o naručitelju

Naručitelj Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Središnja služba
A. Mihanovića 3, 10000 Zagreb
MB 1416626, OIB 84397956623
Broj telefona: 01/45 95 500, broj telefaksa: 01/45 77 105
Adresa elektroničke pošte: nabava@mirovinsko.hr
Internetska stranica: www.mirovinsko.hr

1.2 Komunikacija i razmjena informacija

Ured za nabavu, nabava@mirovinsko.hr

1.3 Sukob interesa

Popis gospodarskih subjekata s kojima naručitelj, u smislu odredbi članka 76. i 77. ZJN 2016 ne smije sklapati ugovore o javnoj nabavi navedeni su na web stranici naručitelja: <http://www.mirovinsko.hr>

1.4 Podaci o postupku nabave

Evidencijski broj nabave:	J-76/2025
CPV oznaka:	50312600-1
Procijenjena vrijednost nabave:	10.000,00 EUR bez PDV-a
Vrsta ugovora o javnoj nabavi:	Ugovor o javnoj nabavi usluga

2 DATUM OBJAVE POZIVA, ROK I NAČIN DOSTAVE PONUDA

Datum objave poziva za dostavu ponuda na internetskim stranicama: **6. listopada 2025.**

Rok za dostavu ponuda, bez obzira na način dostave: **16. listopada 2025. do 10,00 sati.**

Način dostave ponude: Ponuditelj samostalno određuje način dostave ponude i sam snosi rizik eventualnog gubitka odnosno nepravovremene dostave ponude. Ponude moraju biti dostavljene u urudžbeni zapisnik Naručitelja prije isteka roka za dostavu ponuda bez obzira na način dostave (osobno ili putem pošte).

Ponude pristigle nakon isteka roka za dostavu ponuda neće se otvarati, evidentiraju se i obilježavaju kao zakašnjelo pristigle ponude te se neotvorene vraćaju pošiljatelju bez odgode.

Ponuda se dostavlja na adresu: HZMO, Središnja služba, A. Mihanovića 3, 10000 Zagreb, soba 13, u jednom primjerku, u papirnatom obliku, u zatvorenoj omotnici na kojoj mora biti naveden naziv i adresa ponuditelja te naznaka:

Ponuda za predmet nabave:
Usluga održavanja HSM uređaja,
J-76/2025 "NE OTVARAJ"

Otvaranje ponuda nije javno.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 4 od 11

3 PREDMET I UVJETI NABAVE

3.1 Opis, količina i tehnička specifikacija predmeta nabave

Predmet nabave je usluga održavanja HSM uređaja za potrebe Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

Količina predmeta nabave iskazana je pripadajućim troškovnikom, a tehnička specifikacija definirana je točkom 7. ovog poziva za dostavu ponuda.

Troškovnik je sastavni dio ovog Poziva. Ponuditelji u Troškovnik obvezno unose jedinične cijene koje se izražavaju u EUR i koje pomnožene s količinom svake stavke daju ukupne cijene stavke Troškovnika. Zbroj svih ukupnih stavaka Troškovnika čini cijenu ponude. Jedinična cijena svake stavke Troškovnika smije biti iskazana s najviše 2 (dvije) decimale.

3.2 Mjesto izvršenja ugovora

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Središnja služba, A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb.

3.3 Rok početka i završetka izvršenja ugovora

Ugovor o javnoj nabavi stupa na snagu danom potpisa Ugovora obiju ugovornih strana te se sklapa na razdoblje od 12 mjeseci.

3.4 Rok, način i uvjeti plaćanja

Rok plaćanja: Plaćanje se u pravilu vrši u roku do 30 dana od dana zaprimanja valjanog elektroničkog računa za uredno izvršenu isporuku/pruženu uslugu.

Način i uvjeti plaćanja:

- Plaćanje stavke 1. troškovnika – usluga osnovnog održavanja HSM uređaja - vrši se mjesečno i to u 12 mjesečnih rata. Uz račun mora biti priložena i dokaznica o izvršenoj usluzi ovjerena i potpisana od strane ovlaštenih osoba naručitelja i odabranog ponuditelja (npr. primopredajni zapisnik, izvještaj o izvršenoj usluzi).
- Plaćanje stavke 2. troškovnika – usluga tehničke podrške proizvođača – vrši se na temelju ispostavljenog računa po mjesečnom obračunu stvarno utrošenih radnih sati na realizirane zahtjeve po vrsti usluge. Uz račun mora biti priložen Izvještaj o izvršenim uslugama sve ovjereno od strane ovlaštenih osoba naručitelja i odabranog ponuditelja.

Način plaćanja je doznakom na IBAN račun odabranog ponuditelja.

Na elektroničkom računu obavezno mora biti naveden poziv na broj ugovora.

Naručitelj ne odobrava predujam, niti druge oblike plaćanja kao što su cesija, prijeboji i drugo te ne daje nikakva osiguranja plaćanja.

Odabrani ponuditelj ne može zaračunati nikakve dodatne troškove osim onih koji su već predviđeni troškovnikom ovog poziva za dostavu ponuda.

Naručitelj je obavezan zaprimiti i obrađivati te izvršiti plaćanje i elektroničkih računa te pratećih isprava izdanih sukladno europskoj normi.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 5 od 11

4 OSNOVE ZA ISKLJUČENJE I UVJETI SPOSOBNOSTI

Gospodarski subjekt u ovom postupku jednostavne nabave mora dokazati nepostojanje osnova za isključenje i ispunjenje uvjeta sposobnosti.

DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE NEPOSTOJANJA OSNOVA ZA ISKLJUČENJE

4.1 Izjava o nekažnjavanju

Navedenu izjavu daje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe, za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta.

Izjava o nekažnjavanju **ne smije** biti starija od šest mjeseci računajući od dana slanja poziva za dostavu ponuda. Izjava o nekažnjavanju popunjava se i potpisuje na priloženom obrascu.

4.2 Potvrda porezne uprave o stanju duga ili važeći jednakovrijedni dokument.

Potvrdom Porezne uprave o stanju duga ili važećim jednakovrijednim dokumentom drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako se ne izdaje potvrda Porezne uprave, dokazuje se da ne postoje osnove za isključenje povezane s plaćanjem dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje.

Iznimno, naručitelj neće isključiti gospodarskog subjekta iz postupka jednostavne nabave ako mu sukladno posebnom propisu plaćanje obveza nije dopušteno, ili mu je odobrena odgoda plaćanja.

Potvrda Porezne uprave o stanju duga ili važeći jednakovrijedni dokument **ne smije** biti starija/i od 30 dana računajući od dana objave poziva za dostavu ponuda.

Napomena uz točku 4.1. i točku 4.2.:

Izjavu o nekažnjavanju i Potvrdu Porezne uprave o stanju duga ili važeći jednakovrijedni dokument, dostavljaju pojedinačno i svi članovi zajednice gospodarskih subjekata, ukoliko je primjenjivo.

DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE ISPUNJAVANJE UVJETA SPOSOBNOSTI

4.3 Izvadak iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra

Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti dokazuje se Izvatom iz sudskog, obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra koji se vodi u državi članici poslovnog nastana gospodarskog subjekta.

U slučaju zajednice gospodarskih subjekata, Izvadak iz sudskog, obrtnog ili drugog odgovarajućeg registra dostavljaju pojedinačno svi članovi zajednice.

Naručitelj ne propisuje starost navedenog dokumenta.

4.4 Popis glavnih usluga

Popis glavnih isporuka usluga, istih ili sličnih kao što je predmet nabave, pruženih u godini u kojoj je započeo postupak javne nabave (2025.) i tijekom tri (3) godine koje prethode 2025. godini.

Predmetnim popisom gospodarski subjekt mora dokazati da je u gore navedenom razdoblju uredno pružio **najviše dvije (2)** usluge iste ili slične predmetu nabave čija pojedinačna odnosno ukupna vrijednost (EUR bez PDV-a) iznosi minimalno u visini procijenjene vrijednosti nabave.

Popis glavnih usluga potpisuje ovlaštena osoba gospodarskog subjekta, a popunjava se i potpisuje se na priloženom obrascu Popis glavnih usluga.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 6 od 11

4.5 Potvrda/Izjava proizvođača

Gospodarski subjekt je dužan priložiti važeću potvrdu/izjavu proizvođača ili ovlaštenog predstavnika proizvođača za Republiku Hrvatsku, kojom se dokazuje da je ponuditelj ovlašten za održavanje predmetne sklopovske opreme na teritoriju Republike Hrvatske. Potvrda mora biti izdana za predmetno nadmetanje.

4.6 Popis tehničkih stručnjaka

Ponuditelj mora dokazati da raspolaže, te da će za cijelo vrijeme trajanja ugovora raspolagati s **najmanje 2 tehnička stručnjaka** koje posjeduju strukovnu sposobnost, stručno znanje i iskustvo potrebno za izvršenje usluga koje su predmet ovog postupka javne nabave, neovisno o tome pripadaju li oni gospodarskom subjektu.

Ponuditelj mora dokazati da raspolaže sljedećim tehničkim stručnjacima:

1. **Tehnički stručnjak 1 – Stručnjak za interoperabilnost i integracije** (1 izvršitelj), koji posjeduje:
 - profesionalno iskustvo u trajanju od minimalno 6 godina na poslovima interoperabilnosti i integracija
2. **Tehnički stručnjak 2 – Stručnjak za PKI** (1 izvršitelj), koji posjeduje:
 - profesionalno iskustvo u trajanju od minimalno 2 godine na održavanju HW i firmware-a vezanih uz HSM baziranih na SignumID ePecar platformi.

Raspoloživost tehničkim stručnjacima kao i ispunjavanje traženih minimalnih zahtjeva za tehničke stručnjake najpovoljniji ponuditelj dokazuje pisanom **Izjavom o raspoloživosti tehničkim stručnjakom**.

5 ODREDBE O PONUDI

5.1 Sadržaj i način izrade ponude

Ponuda je izjava volje ponuditelja u pisanom obliku da će isporučiti robu, pružiti usluge ili izvesti radove u skladu s uvjetima i zahtjevima iz poziva za dostavu ponuda. Ponuda mora biti sukladna pozivu za dostavu ponuda i ovjerena od strane ponuditelja.

Sadržaj ponude:

- Standardni obrazac ponude – Prilog 1.
Dokumenti iz sadržaja Standardnog obrasca ponude kojima se dokazuje ispunjavanje uvjeta iz poziva za dostavu ponuda.

Način izrade ponude:

- ponuda se izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu,
- ponuda se izrađuje popunjavanjem standardnog obrasca ponude,
- ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može biti izrađena na način da čini cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova te se u tom slučaju u ponudi navodi od koliko se dijelova ponuda sastoji,
- svi dijelovi ponude moraju biti uvezani u cjelinu, u pisanom obliku, na izvornoj dokumentaciji preuzetoj od naručitelja,
- stranice ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude,
- ponuda se podnosi u pisanom obliku, na izvornoj dokumentaciji preuzetoj od naručitelja te u zatvorenoj i zapečaćenoj omotnici,

hzmno.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 7 od 11

- jamstvo za ozbiljnost ponude, u slučaju ako je propisano pozivom za dostavu i ako se dostavlja u obliku bankarske garancije, čini sastavni dio ponude i potrebno ga je uložiti u PVC fascikl UR zbog obveze vraćanja istog,
- svi dokumenti koje naručitelj zahtijeva ovim pozivom za dostavu ponuda, a koji su navedeni i u sadržaju Standardnog obrasca ponude, mogu se dostaviti u neovjerenoj preslici. U slučaju dostavljanja jamstva za ozbiljnost ponude u obliku bankarske garancije, ista se dostavlja u izvorniku.
- ponuda treba biti napisana neizbrisivom tintom i treba je potpisati osoba ili osobe koje je ponuditelj na propisan način ovlastio za potpisivanje ponude,
- ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi te uz ispravke mora biti naveden datum ispravka i potpis ponuditelja.

Prije isteka krajnjeg roka za podnošenje ponuda, ponuditelj može ponudu mijenjati, dopunjavati ili od ponude odustati na temelju pisane izjave.

Promjene i dopune ponude ili odustajanje od ponude, ponuditelji dostavljaju na isti način kao i ponudu, ali s naznakom "Promjena, dopuna ili odustajanje od ponude".

5.2 Cijena i valuta ponude

Cijena ponude izražava se u eurima (EUR).

Cijena ponude piše se brojkama u apsolutnom iznosu.

Nije dopušteno iskazivanje alternativnih cijena ponude, cijena s deviznom klauzulom, iskazivanje cijene u relativnim iznosima.

Cijena ponude je nepromjenjiva za cijelo vrijeme trajanja ugovora.

Cijena ponude izražava se za cjelokupan predmet nabave, a u cijenu ponude bez PDV-a moraju biti uračunati svi troškovi, uključujući posebne poreze, trošarine i carine te popusti, ako postoje.

Ponuditelj mora dostaviti ponudu s jediničnim cijenama za sve stavke iz troškovnika. Troškovnik mora biti popunjen u potpunosti ili će se u protivnom ponuda smatrati nevaljanom.

Ako ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

5.3 Kriterij za odabir ponude

Kriterij za odabir ponude je **najniža cijena**.

Ako su dvije ili više valjanih ponuda jednako rangirane prema kriteriju za odabir ponude, naručitelj će odabrati ponudu koja je zaprimljena ranije.

5.4 Jezik i pismo na kojem se izrađuje ponuda

Ponuda se podnosi na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

Ukoliko je bilo koji dokument u ponudi ponuditelja (primjerice tehnička dokumentacija, certifikati i slično) izdan na stranom jeziku ponuditelj mora na traženje naručitelja u roku kojeg naručitelj odredi i o vlastitom trošku dostaviti prijevod dokumenta na hrvatski jezik.

5.5 Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je do **15. siječnja 2026.**

Ako tijekom postupka nabave istekne rok valjanosti ponude naručitelj je obavezan prije odabira zatražiti produženje roka valjanosti ponude od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu u primjerenom roku ne kraćem od 5 dana.

hzmno.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 8 od 11

6 OSTALE ODREDBE

6.1 Zajednica gospodarskih subjekata

Više ponuditelja može podnijeti zajedničku ponudu. Odgovornost ponuditelja iz zajedničke ponude je solidarna, a naručitelj će nakon odabira od zajednice gospodarskih subjekata zahtijevati da dostave formalnopravni oblik koji je potreban za zadovoljavajuće izvršenje ugovora. U zajedničkoj ponudi mora biti navedeno koji će dio ugovora o javnoj nabavi (predmet, količina, vrijednost i postotni dio) izvršavati pojedini član zajednice gospodarskih subjekata. Naručitelj će neposredno plaćati svakom članu zajednice gospodarskih subjekata za onaj dio ugovora o javnoj nabavi koji je on izvršio, ako zajednica ne odredi drugačije.

U slučaju zajednice gospodarskih subjekata potrebno je popuniti obrazac Podaci o članovima zajednice gospodarskih subjekata.

6.2 Podugovaratelj

Gospodarski subjekt koji namjerava dio ugovora o javnoj nabavi dati u podugovor jednom ili više podugovaratelja, u svojoj ponudi mora navesti podatke:

- naziv ili tvrtka, sjedište, OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta) i broj računa podugovaratelja,
- predmet, količinu, vrijednost podugovora i postotni dio ugovora o javnoj nabavi koji se daje u podugovor.

Javni naručitelj će neposredno plaćati podugovaratelju za dio ugovora koji je isti izvršio, osim ako to zbog opravdanih razloga, vezanih uz prirodu ugovora ili specifične uvjete njegova izvršenja nije primjenjivo, pod uvjetom da su ti razlozi bili navedeni i obrazloženi u pozivu za dostavu ponuda ili ugovaratelj dokaže da su obveze prema podugovaratelju za taj dio ugovora već podmirene. Ugovaratelj mora svom računu ili situaciji priložiti račune ili situacije svojih podugovaratelja koje je prethodno potvrdio.

U slučaju podugovaratelja popuniti obrazac Podaci o podugovarateljima.

6.3 Tajnost podataka

Gospodarski subjekt u postupku javne nabave smije na temelju zakona, drugog propisa ili općeg akta određene podatke označiti tajnom, uključujući tehničke ili trgovinske tajne te povjerljive značajke ponuda. Ako je gospodarski subjekt neke podatke označio tajnim, obvezan je navesti pravnu osnovu na temelju koje su ti podaci označeni tajnim.

Gospodarski subjekt ne smije označiti tajnom: cijenu ponude, troškovnik, katalog, podatke u vezi s kriterijima za odabir ponude, javne isprave, izvatke iz javnih registara te druge podatke koji se prema posebnom zakonu ili podzakonskom propisu moraju javno objaviti ili se ne smiju označiti tajnom.

6.4 Način i rok odabira

Pisanu obavijest o rezultatu postupka jednostavne nabave naručitelj će dostaviti na dokaziv način svakom ponuditelju koji je sudjelovao u predmetnom postupku nabave u roku od 30 dana od dana isteka roka za dostavu ponuda.

6.5 Ostali podaci

Naručitelj zadržava pravo poništiti predmetnu nabavu u bilo kojem trenutku odnosno ne odabrati niti jednu ponudu, a sve bez ikakvih obveza ili naknada bilo koje vrste prema ponuditelju.

hzmno.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 9 od 11

7 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Zavod je u svoje poslovne procese implementirao primarnu i sekundarnu HSM (engl. hardware security modul) opremu za podršku sustavu ePotpis i ePečat. U svrhu nesmetanog odvijanja svih procesa potrebno je osigurati primarnu tehničku podršku proizvođača za navedenu opremu.

HSM je uređaj specijalno dizajniran za sigurno čuvanje kriptu ključeva. Jedan od preduvjeta sigurnog čuvanja samih ključeva je HSM koji to postiže na način da sve kriptu operacije, sa ključevima koje čuva, izvršava u samom HSM-u, te ključevi nikada ne napuštaju HSM. Predmetni hardware je specijalno dizajniran kako bi štitio ključeve odnosno memoriju od bilo kakve metode krađe. Odnosno, u najgorem slučaju uništenja osjetljivog kriptu materijala.

7.1 Osnovno održavanje HSM uređaja

U sklopu usluge osnovnog održavanja HSM uređaja provode se slijedeće aktivnosti:

- preventivno održavanje,
- korektivno održavanje i
- podrška korisnicima.

7.1.1 Preventivno održavanje

Preventivno održavanje podrazumijeva praćenje redovitog rada HSM uređaja. Isporučitelj će, u suradnji s naručiteljem, kontinuirano provjeravati rad sustava kako bi se preventivno mogle obaviti sve potrebne akcije nužne da sustavi uvijek optimalno i točno rade. Preventivno održavanje se obavlja samo radnim danom sukladno planu i uputama isporučitelja o održavanju uređaja kojeg odobrava naručitelj.

Preventivno održavanje obuhvaća:

- osiguravanje novih zakrpa (fix) za komponente sustava,
- testiranje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava,
- provjeru i optimizaciju performansi sustava: performanse upita i procedura,
- pristup bazi znanja proizvođača kroz isporučitelja.

7.1.2 Korektivno održavanje

Korektivno održavanje podrazumijeva otklanjanje uzroka zastoja u radu sustava, a isporučitelj ga obavlja po prijavi zastoja ili neispravnosti u radu od strane naručitelja ili ovlaštenog predstavnika naručitelja.

Pri tome se provodi:

- dijagnostika sustava,
- korektivne intervencije na komponentama sustava primjenom zakrpa (fix) ili nadogradnjom (upgrade) na nove verzije,
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenti sustava,
- korektivne intervencije u slučajevima kada sustav ne radi prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreška u aplikativnom rješenju ili se radi o korisnikovoj nekorektnoj operaciji) na način da otkrije uzrok problema, a započete poslove privede kraju sa što manjom štetom, testiranje novih verzija softvera (aplikativnih komponenti sustava) u okruženju naručitelja,

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 10 od 11

- popravak ili zamjena neispravne jedinice u roku od 15 radnih dana od zaprimanja uređaja od strane proizvođača.

Procedura kod obavljanja korektivnog održavanja uključuje sljedeće korake:

- prijava greške (Naručitelj) u sustav za prijavu grešaka isporučitelja,
- pronalaženje greške (Isporučitelj),
- ispravak greške (Isporučitelj),
- testiranje (Isporučitelj, Naručitelj),
- prihvaćanje testa (Isporučitelj),
- instalacija promjene u "produkcijску" okolinu ukoliko nije omogućena automatizirana instalacija.

7.1.3 Pomoć korisnicima

Podrška korisnicima naručitelja uključuje pomoć korisnicima u radu sa sustavom što podrazumijeva rješavanje problema i davanje uputa o korištenju sustava kako bi se riješila neka konkretna poslovna situacija. Podrška se može provoditi telefonom, elektroničkom poštom ili direktnim radom na lokaciji korisnika naručitelja.

Isporučitelj će voditi evidenciju o zaprimljenim i izvršenim zahtjevima, utrošenom vremenu i mjesečno o tom izvješćivati naručitelja.

7.2 Obveze pri pružanju usluge

7.2.1 Informacijska sigurnost

Odabrani ponuditelj/izvršitelj se obvezuje primjenjivati propise koji reguliraju područje informacijske sigurnosti, kao i najbolju praksu iz područja informacijske sigurnosti.

Tijekom trajanja ovog Ugovora odabrani ponuditelj/izvršitelj je odgovoran za osiguranje povjerljivosti, cjelovitosti i raspoloživosti naručiteljevih podataka koji su mu povjereni, u svim fazama pohrane, obrade i prikupljanja isključivo na opremi i u dijelu procesa koji su pod isključivom kontrolom odabranog ponuditelja/Izvršitelja.

Odabrani ponuditelj/izvršitelj je dužan izvijestiti naručitelja o bilo kojoj uočenoj sigurnosnoj slabosti ili sumnji na sigurnosnu slabost u sustavima naručitelja ili uslugama koji su predmet Ugovora.

Odabrani ponuditelj/izvršitelj se obvezuje omogućiti naručitelju ili trećoj strani koju on za to ovlasti provođenje audita informacijske sigurnosti. Cilj audita je osigurati da naručitelj ima sve informacije o mjerama zaštite koje se primjenjuju nad informacijskom imovinom koja je predmet nabave.

7.2.2 Poslovna tajna

Odabrani ponuditelj/izvršitelj je u obavljanju ugovorenih usluga dužan pridržavati se propisa i zahtjeva naručitelja o zaštiti dokumentacije i tajnih podataka koji se nalaze u poslovnom prostoru naručitelja.

Odabrani ponuditelj/izvršitelj se obvezuje da će sve podatke i informacije koje sazna ili mu budu priopćene tijekom ispunjenja ovog Ugovora trajno čuvati kao poslovnu tajnu, bez obzira na način priopćenja ili saznanja takvih podataka i informacija.

Obveza trajnog čuvanja poslovnih tajni odnosi se i na zaposlene i na vanjske suradnike/stručnjake odabranog ponuditelja/izvršitelja, te se u tom smislu odabrani ponuditelj/izvršitelj obvezuje poduzeti

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-76/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja HSM uređaja	Stranica 11 od 11

potrebne korake prema takvim trećim osobama i odgovara za eventualno kršenje obveze čuvanja poslovne tajne po općim pravilima odgovornosti za štetu.

7.2.3 Zamjena stručnjaka

Stručnjaci koje je odabrani ponuditelj/izvršitelj naveo u ponudi kao osobe odgovorne za izvršavanje ugovora, moraju zaista i sudjelovati u izvršenju ugovora.

U slučaju da odabrani ponuditelj/izvršitelj zbog opravdanih razloga, mora promijeniti stručnjaka kojeg je nominirao u svojoj ponudi podnijet će zahtjev naručitelju u pisanom obliku navodeći razloge zbog kojih traži zamjenu i dokaze o ispunjavanju uvjeta iz dokumentacije o nabavi za stručnjaka kojeg namjerava uvesti u izvršenje ugovora.

Novi stručnjak koji se predlaže mora zadovoljavati uvjete određene dokumentacijom o nabavi.

Odabrani ponuditelj/izvršitelj je dužan zamjenu predložiti naručitelju u roku od 7 (sedam) dana od dana utvrđivanja potrebe za zamjenom, a naručitelj mora odobriti ili odbiti zamjenu stručnjaka u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja zahtjeva za zamjenom stručnjaka. U slučaju da stručnjak ne izvršava svoje obveze, zamjenu stručnjaka može zahtijevati i naručitelj.

7.2.4 Način prijave i otklanjanja kvara

Naručitelj ima pravo prijaviti kvar na opremi službi isporučitelja od 7:00 do 17:00 sati radnim danom za svu opremu koja je obuhvaćena predmetnom uslugom održavanja. Isporučitelj je dužan dati odgovor i/ili izići na intervenciju u roku od 6 radnih sati od prijave te će za potrebe održavanja dostaviti kontakte djelatnika ponuditelja zaduženih za održavanje. Isporučitelj se obvezuje da će na poziv ovlaštenog djelatnika naručitelja pristupiti otklanjanju prijavljenog kvara. Ispunjenje isporučiteljeve obaveze, u smislu otklanjanja prijavljenog kvara/zastoja sustava, smatra se i privremena isporuka zamjenske opreme koja u cijelosti nadomješta funkciju opreme koja je u kvaru do njezinog povratka s popravka. Oprema koja je popravljena obvezno se vraća na lokaciju s koje je odnesena.

Isporučitelj se obvezuje kontinuirano raditi na otklanjanju prijavljenog kvara, a u skladu s režimima održavanja sve dok kvar ne bude otklonjen, što znači dovođenje sustava u punu funkcionalnost koja je bila i prije nastanka kvara. Usluge i radove za koje je potrebno zaustaviti sustav na određeno vrijeme, isporučitelj će obavljati u dogovoru s naručiteljem, a po potrebi i izvan radnog vremena naručitelja.

Svaka intervencija mora sadržavati:

- dijagnostiku kvara,
- izradu detaljnog izvještaja o obavljenim radovima.

8 PRILOG

1. Standardni obrazac ponude – Prilog 1