

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 1 od 12

KLASA: 406-01/25-04/147

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

Zagreb, 25. studenog 2025.

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra

Zagreb, 2025. godine

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 2 od 12

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 SLANJA, 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.....	4
4.1	DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE NEPOSTOJANJA OSNOVA ZA ISKLJUČENJE	4
4.1.1	IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU.....	4
4.1.2	POTVRDA POREZNE UPRAVE O STANJU DUGA ILI VAŽEĆI JEDNAKOVRIJEDNI DOKUMENT.	5
4.2	DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE ISPUNJAVANJE UVJETA SPOSOBNOSTI.....	5
4.2.1	IZVADAK IZ SUDSKOG, OBRTNOG, STRUKOVNOG ILI DRUGOG ODGOVARAJUĆEG REGISTRA	5
4.2.2	POPIS GLAVNIH USLUGA.....	5
4.2.3	POPIS TEHNIČKIH STRUČNJAKA.....	5
4.2.4	POTVRDA / IZJAVA PROIZVOĐAČA.....	6
5	VRSTA, SREDSTVO I UVJETI JAMSTVA	6
5.1	JAMSTVO ZA OZBILJNOST PONUDE.....	6
5.2	JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA.....	7
6	ODREDBE O PONUDI.....	8
6.1	SADRŽAJ I NAČIN IZRADE PONUDE	8
6.2	CIJENA I VALUTA PONUDE	8
6.3	KRITERIJ ZA ODABIR PONUDE	9
6.4	JEZIK I PISMO NA KOJEM SE IZRAĐUJE PONUDA.....	9
6.5	ROK VALJANOSTI PONUDE.....	9
7	OSTALE ODREDBE	9
7.1	ZAJEDNICA GOSPODARSKIH SUBJEKATA.....	9
7.2	PODUGOVARATELJI.....	9
7.3	TAJNOST PODATAKA.....	10
7.4	NAČIN I ROK ODABIRA.....	10
7.5	OSTALI PODACI.....	10
8	TEHNIČKA SPECIFIKACIJA.....	11
8.1	USLUGA ODRŽAVANJA.....	11
8.1.1	PREVENTIVNO ODRŽAVANJE	11
8.1.2	KOREKTIVNO ODRŽAVANJE	12
8.1.3	ADAPTIVNO ODRŽAVANJE	12
9	PRILOZI.....	12

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 3 od 12

1 OPĆI PODACI

1.1 Podaci o naručitelju

Naručitelj Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Središnja služba
A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb
MB 1416626, OIB 84397956623
tel: 01/45 95 500, broj telefaksa: 01/45 77 105
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-84/2025
CPV oznaka	72267000-4
Procijenjena vrijednost nabave:	24.000,00 EUR bez PDV-a
Vrsta ugovora o javnoj nabavi:	Ugovor o javnoj nabavi usluga

2 DATUM SLANJA, ROK I NAČIN DOSTAVE PONUDA

Datum objave poziva za dostavu ponuda na internetskim stranicama: 26.11.2025..

Rok za dostavu ponuda, bez obzira na način dostave: **5.12.2025. do 10:00 sati.**

Način dostave: Ponuditelj samostalno određuje način dostave ponude (osobna dostava ili poštanskom pošiljkom na adresu naručitelja) i sam snosi rizik eventualnog gubitka odnosno nepravovremene dostave ponude.

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

Adresa na koju se dostavljaju ponude: HZMO, Središnja služba, A. Mihanovića 3, 10000 Zagreb

Ponuda se dostavlja 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 i nadogradnje sustava kontakt centra, J-84/2025, NE OTVARATI"

Otvaranje ponuda nije javno.

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 4 od 12

3 PREDMET I UVJETI NABAVE

3.1 Opis, količina i tehnička specifikacija predmeta nabave

Predmet nabave je Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra.

Količina predmeta nabave iskazana je pripadajućim troškovnikom, a tehnička specifikacija definirana je točkom 8. ovog poziva za dostavu ponuda.

CPV oznaka: 72267000-4

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 se vrši na temelju ispostavljenog elektroničkog računa u jednakim mjesečnim obrocima - paušal, u roku do 30 dana od dana zaprimanja valjanog elektroničkog računa za uredno izvršenu uslugu u prethodnom razdoblju/mjesecu. Uz račun mora biti priložena i dokaznica odnosno zapisnik/mjesečni izvještaj o realiziranim aktivnostima ovjeren i potpisan od strane ovlaštenih osoba naručitelja i odabranog ponuditelja.

Način plaćanja je doznakom na IBAN račun odabranog ponuditelja. Na 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. Ponuditelj ne može zaračunati nikakve dodatne troškove osim onih koji su već predviđeni troškovnikom ovog poziva za dostavu ponuda.

Ponuditelj je dužan ispostaviti e-Račune, a Naručitelj je obavezan zaprimati e-Račune sukladno Zakonu o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN 94/18).

4 OSNOVE ZA ISKLJUČENJE I UVJETI SPOSODBNOSTI

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

4.1 Dokumenti kojima se dokazuje nepostojanja osnova za isključenje

4.1.1 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.

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 5 od 12

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.

4.1.2 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 slanja poziva za dostavu ponuda.

Napomena uz točku 4.1.1. i točku 4.1.2.

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.

4.2 Dokumenti kojima se dokazuje ispunjavanje uvjeta sposobnosti

4.2.1 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.

4.2.2 Popis glavnih usluga

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

4.2.3 Popis tehničkih stručnjaka

Ponuditelj mora dokazati da raspolaže, te da će za cijelo vrijeme trajanja ugovora raspolagati s minimalno 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, ali uz odgovarajući dokaz da ponuditelj može raspolagati osobama koje kod njega nisu zaposlene.

Ponuditelj mora dokazati da raspolaže sljedećim tehničkim stručnjacima:

Tehnički stručnjak 1 – (2 izvršitelja) koji posjeduju

- Stručno znanje za administraciju, konfiguraciju i održavanje Aseba live kontakt centra

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 6 od 12

Raspoloživost tehničkim stručnjacima kao i ispunjavanje traženih minimalnih zahtjeva za tehničke stručnjake najpovoljniji Ponuditelj dokazuje pisanom Izjavom.

4.2.4 Potvrda / Izjava proizvođača

Ponuditelj je dužan priložiti važeće potvrde/izjave proizvođača ponuđenog rješenja, ili ovlaštenih predstavnika proizvođača u Republici Hrvatskoj kako je gospodarski subjekt - ponuditelj za teritorij Republike Hrvatske ovlašten i osposobljen za prodaju i instalaciju i održavanje Aseba live kontakt centra. Potvrda/izjava proizvođača ili njegovog ovlaštenog predstavnika u Republici Hrvatskoj mora biti izdana posebno za ovo nadmetanje.

5 VRSTA, SREDSTVO I UVJETI JAMSTVA

5.1 Jamstvo za ozbiljnost ponude

Jamstvo za ozbiljnost ponude određuje se u apsolutnom iznosu od **700,00 EUR** (do 3% procijenjene vrijednosti nabave). Ponuditelj jamstvo za ozbiljnost ponude može dostaviti u obliku bankarske garancije ili može dati novčani polog.

Trajanje jamstva za ozbiljnost ponude **ne smije** biti kraće od roka valjanosti ponude, a gospodarski subjekt može dostaviti jamstvo koje je duže od roka valjanosti ponude.

Naručitelj će aktivirati (zatražiti od banke isplatu iznosa na koji garancija glasi ili zadržati uplaćeni iznos novčanog pologa) jamstvo za ozbiljnost ponude u slučajevima:

- odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti
- odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi ili
- nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora o javnoj nabavi.

Ako ponudu podnosi zajednica gospodarskih subjekata, naručitelju je prihvatljivo da jamstvo za ozbiljnost ponude u obliku garancije banke/novčanog pologa dostavi:

- jedan član zajednice gospodarskih subjekata u ukupnom iznosu od 700,00 EUR, ili
- da dva ili više članova zajednice gospodarskih subjekata dostave/uplate dvije ili više garancija banaka/dvije ili više uplate novčanih pologa, uz uvjet da ukupan iznos dostavljenih garancija/novčanih pologa bude minimalno 700,00 EUR te da svaka odgovara uvjetima i zahtjevima iz ove točke poziva za dostavu ponuda.

U slučaju da garanciju banke dostavi jedan član zajednice gospodarskih subjekata tada u navedenoj garanciji banke mora biti navedeno da ponudu podnosi zajednica gospodarskih subjekata, odnosno da je zajednica gospodarskih subjekata – PONUDITELJ u predmetnom postupku javne nabave te da se svi gore navedeni razlozi za aktiviranje jamstva odnose na Ponuditelja (na cijelu zajednicu gospodarskih subjekata).

Također, u slučaju uplate novčanog pologa od strane zajednice gospodarskih subjekata, potrebno je na dokazu o uplaćenom novčanom pologu **uz obveznu naznaku svrhe plaćanja (jamstvo za ozbiljnost ponude, ev. br.) navesti naziv svih članova zajednice gospodarskih subjekata.**

▪ Bankarska garancija

Bankarska garancija mora biti bezuvjetna, na prvi poziv i bez prigovora u visini od **700,00 EUR** izdana u korist Naručitelja te mora sadržavati naziv postupka nabave za koji se izdaje i evidencijski broj nabave. U tekstu bankarske garancije obvezno je navesti sve prethodno navedene slučajeve za koje se izdaje jamstvo.

Jamstvo za ozbiljnost ponude u obliku bankarske garancije dostavlja se u izvorniku u zatvorenoj plastičnoj foliji (koja se npr. na vrhu zatvori naljepnicom na kojoj je stavljen pečat ponuditelja) i čini sastavni dio ponude uvezane u cjelinu. Jamstvo ne smije biti ni na koji način oštećeno (bušenjem, klamanjem i slično) jer probušeno ili oštećeno jamstvo se ne može naplatiti te je to razlog za odbijanje ponude. Plastična folija mora biti s vanjske strane označena brojem na način da je vidljiv redni broj stranice i ukupan broj stranica ponude.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 7 od 12

▪ Novčani polog

Ponuditelj kao jamstvo za ozbiljnost ponude može dati novčani polog.

Podaci za uplatu novčanog pologa su sljedeći:

PRIMATELJ:	Državni proračun Republike Hrvatske
IZNOS (EUR):	700,00 EUR
IBAN (račun) PRIMATELJA:	HR1210010051863000160
MODEL:	HR64
POZIV NA BROJ PRIMATELJA:	9725-23911-OIB uplatitelja
OPIS PLAĆANJA	jamstvo za ozbiljnost ponude, evidencijski broj nabave: J-84/2025

U ponudi je obvezno dostaviti dokaz o uplaćenom novčanom pologu na temelju kojeg se može utvrditi da je transakcija izvršena, pri čemu se dokazom smatraju i neovjerene preslike ili ispisi provedenih naloga za plaćanje, uključujući i onih izdanih u elektroničkom obliku.

Ako tijekom postupka jednostavne nabave istekne rok valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude, Naručitelj će prije odabira zatražiti produženje roka valjanosti ponude i jamstva od ponuditelja koji je podnio najpovoljniju ponudu u primjerenom roku ne kraćem od 5 dana.

Naručitelj se obvezuje vratiti Ponuditeljima jamstvo za ozbiljnost ponude u roku od deset dana od dana potpisivanja ugovora o javnoj nabavi, odnosno dostave jamstva za uredno izvršenje ugovora o javnoj nabavi, a presliku jamstva obavezan je pohraniti.

5.2 Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora

Ponuditelj čija ponuda bude odabrana, na zahtjev Naručitelja će, u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora o javnoj nabavi, Naručitelju dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora.

Kao sredstvo jamstva odabrani ponuditelj dostavlja bezuvjetnu bankarsku garanciju na poziv na iznos 10% vrijednosti ugovora bez PDV-a, s rokom važenja garancije 30 (trideset) dana dužim od utvrđenog roka važenja ugovora.

Sukladno članku 214. stavak 4. ZJN 2016, neovisno o sredstvu jamstva koje je javni naručitelj odredio, odabrani ponuditelj kao jamstvo može dati novčani polog u traženom iznosu.

U tom slučaju, podaci za uplatu novčanog pologa su sljedeći:

PRIMATELJ:	Državni proračun Republike Hrvatske
IZNOS (EUR):	"upisuje se iznos od 10% vrijednosti ugovora u eurima bez PDV-a"
IBAN (račun) PRIMATELJA:	HR1210010051863000160
MODEL:	HR64
POZIV NA BROJ PRIMATELJA:	9725-23911-OIB uplatitelja
OPIS PLAĆANJA	jamstvo za uredno izvršenje ugovora, evidencijski broj nabave J-84/2025, " Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra"

Dokaz o uplati novčanog pologa odabrani ponuditelj dužan je dostaviti najkasnije u roku od 15 dana od dana potpisivanja ugovora o javnoj nabavi na adresu naručitelja: Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, A. Mihanovića 3, 10000 Zagreb.

Ako jamstvo za uredno ispunjenje ugovora ne bude naplaćeno, naručitelj će ga nakon isteka valjanosti ugovora vratiti odabranom ponuditelju.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 8 od 12

Ako odabrani ponuditelj odbije potpisati ugovor o javnoj nabavi ili ne dostavi jamstvo za uredno ispunjenje ugovora, javni naručitelj može raskinuti ugovor i donijeti novu odluku o odabiru sljedeće valjane ponude ili poništiti postupak javne nabave.

U slučaju zajednice gospodarskih subjekata, naručitelju je prihvatljivo da jamstvo za uredno ispunjenje ugovora u obliku garancije banke/novčanog pologa dostavi:

- jedan član zajednice gospodarskih subjekata
- svi članovi zajednice gospodarskih subjekata
- dva ili više članova zajednice gospodarskih subjekata

Ako jamstvo za uredno ispunjenje ugovora daju svi članovi/dva člana ili više članova zajednice gospodarskih subjekata, u tom slučaju Naručitelju se dostavljaju pojedinačna bankovna jamstva/novčani polog za uredno ispunjenje ugovora. Ukupan iznos dostavljenih garancija/novčanih pologa mora biti iznos od 10% vrijednosti ugovora bez PDV-a te da svaka odgovara uvjetima i zahtjevima iz ove točke dokumentacije o nabavi.

6 ODREDBE O PONUDI

6.1 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.
Ponuditelj je dužan dostaviti **sve dokumente iz sadržaja Standardnog obrasca ponude.**

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,
- ponuda ili njezin dio se uvezuje na način da se onemogućí naknadno vađenje ili umatanje listova (npr. uvez s jamstvenikom i pečatom),
- 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,
- jamstvo za ozbiljnost ponude, ako se dostavlja u obliku bankarske garancije, čini sastavni dio ponude, a 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 osim jamstva za ozbiljnost ponude u obliku bankarske garancije koje 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".

6.2 Cijena i valuta ponude

Cijena ponude izražava se u eurima.

Cijena ponude piše se brojkama u apsolutnom iznosu.

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 9 od 12

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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je do 27.2.2026.

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

7 OSTALE ODREDBE

7.1 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.

7.2 Podugovaratelji

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

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 10 od 12

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.

7.3 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 tajnima, obvezan je navesti pravnu osnovu na temelju koje su ti podaci označeni tajnima.

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.

7.4 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.

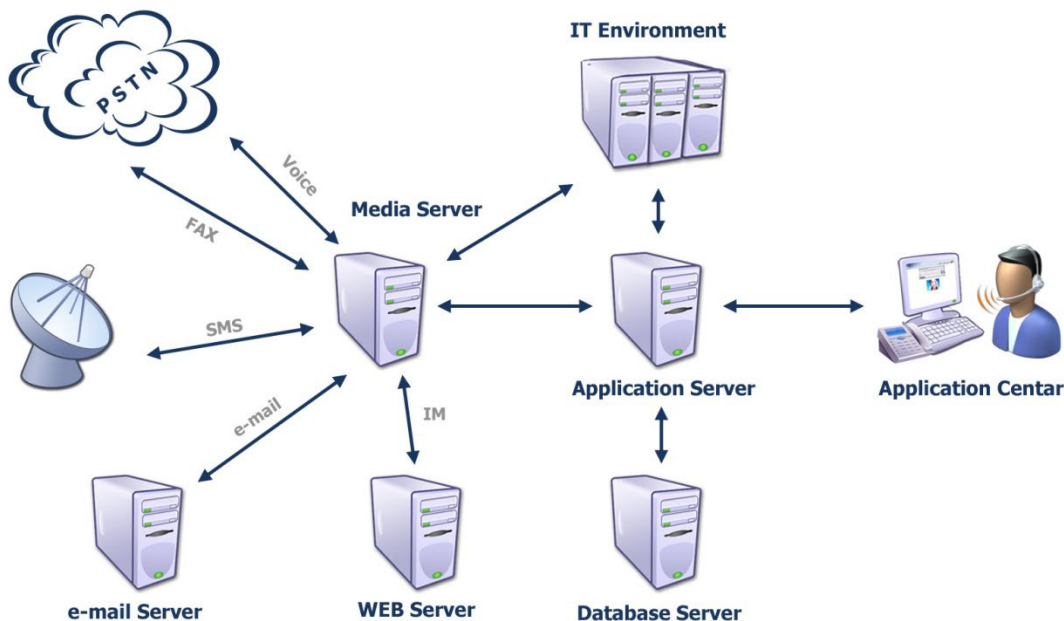
7.5 Ostali podaci

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.

hzmo.	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 11 od 12

8 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje koristi za kontakt centar rješenje ASEBA Live koji omogućava podršku korisnicima putem svih kanala dostupnu sukladno definiranim aktivnostima internim aktima. Podržava sve komunikacijske kanale. Ovim sustavom HZMO svojim korisnicima pruža podršku za poslovne procese iz nadležnosti poslovanja HZMO-a.



8.1 Usluga održavanja

Održavanje sustava uključuje održavanje aplikacijskog softvera i sustava kao cjeline, a podrazumijeva redovitu kontrolu i rad instaliranog softvera, redovito ažuriranje novih verzija softvera (update sustava i update softverskih drivera), otklanjanje eventualnih nedostataka i korekcije. Naručitelju je potrebno osigurati podršku putem e-maila i telefona, od 00:00 do 24:00, ponedjeljak – nedjelja, od strane Ponuditelja potrebno je imenovati kontakt osobe, kvalificirane i osposobljene za tehničku podršku i sva tehnička pitanja korisnika, od strane Ponuditelja potrebno je osigurati odgovor u svezi prijavljenih nedostataka, u roku do 2 (dva) sata od trenutka prijema prijave o uočenim nedostacima, dovesti sustav u funkcionalno stanje na razinu funkcionalnosti prije kvara u roku ne dužem od 4 (četiri) sata od trenutka početka otklanjanja kvara, Ponuditeljev stručni tim će kontinuirano raditi na otklanjanju prijavljenog kvara sve dok kvar ne otkloni, a što znači dovodenje sustava u funkcionalno ispravan rad.

8.1.1 Preventivno održavanje

Održavanje licenci uključuje slijedeća prava za Naručitelja:

- pravo na aktualnu verziju softvera
- pravo na softverske zakrpe za proizvode
- Prijavljivanje grešaka proizvođaču licenci
- Telefonsku podršku proizvođača
- osiguravanje novih zakrpa (fix) za komponente sustava,
- testiranje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava,

	HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE A. Mihanovića 3, 10 000 Zagreb	Evidencijski broj nabave: J-84/2025
	Poziv za dostavu ponuda Usluga održavanja i nadogradnje sustava kontakt centra	Stranica 12 od 12

- provjeru i optimizaciju performansi sustava: performanse upita i procedura,
- pristup bazi znanja proizvođača kroz Izvršitelja.

8.1.2 Korektivno održavanje

Reaktivno održavanje podrazumijeva rješavanje problema na temelju prijave incidenta na način da se ustanovi uzrok problema, isti otkloni u najkraćem mogućem roku sa što manjom štetom na podacima.

Korektivno održavanje obuhvaća:

- dijagnostika sustava
- korektivne intervencije na komponentama sustava primjenom zakrpa (fix) ili nadogradnjom (upgrade) na nove verzije,
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenti sustava,

Usluge Službe za podršku korisnicima moraju obuhvatiti sljedeće aktivnosti:

- zaprimanje incidenata
- evidencija incidenata
- praćenje rješavanja incidenata
- prva razina podrške korisnicima
- rješavanje incidenata udaljenim pristupom
- eskalacija u slučaju nerješavanja incidenata u dogovorenim rokovima
- zatvaranje incidenata

8.1.3 Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje mora obuhvatiti sve izmjene u aplikacijskom rješenju koje nisu pogreške u radu sustava, već se odnose na prilagodbu sustava novoj okolini uslijed promjene hardware-a, i slično.

9 PRILOZI

1. Standardni obrazac ponude – Prilog 1