

557842-2026 - Result

Croatia – Contact management software development services – Usluga održavanja jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)

OJ S 154/2026 12/08/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: MINISTARSTVO PRAVOSUĐA, UPRAVE I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Email: nabava@mpudt.hr

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Usluga održavanja jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)

Description: Jedinstveni kontakt centar (u daljnjem tekstu: JKC) pruža podršku u korištenju javnih e-usluga. Cilj JKC-a je omogućiti krajnjim korisnicima brz i jednostavan pronalazak potrebnih informacija, telefonom, mailom ili digitalnom interakcijom pomoću virtualnog asistenta. Radi povećanja učinkovitosti, JKC omogućava orkestraciju procesa i automatizaciju repetitivnih radnji, a implementirani su i elementi poput upravljanja odnosima s korisnicima i korisničkim iskustvom, sa svrhom jačanja zadovoljstva korisnika e-usluga javne uprave. U kontekstu procesa pružanja podrške, razlikujemo korisnike na sljedeći način: • Korisnici (institucije koje koriste JKC za pružanje podrške) • Krajnji korisnici (građani i poslovni subjekti)
Detaljnije u prilogu: Opis predmeta nabave/tehnička specifikacija koji je sastavni dio ove Dokumentacije o nabavi.

Procedure identifier: 87db6441-be4d-479a-b2a4-6643af0ac674

Internal identifier: 153/25

Type of procedure: Open

Main features of the procedure: Otvoreni postupak

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72212333 Contact management software development services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (HRZZZ)

Country: Croatia

Additional information: Mjesto izvršenje usluga su uredi Izvršitelja (daljinskim pristupom, putem telekomunikacijskih uređaja) te mjesta gdje je instaliran sustav i iz ureda Naručitelja.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 100 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Usluga održavanja jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)

Description: Jedinstveni kontakt centar (u daljnjem tekstu: JKC) pruža podršku u korištenju javnih e-usluga. Cilj JKC-a je omogućiti krajnjim korisnicima brz i jednostavan pronalazak potrebnih informacija, telefonom, mailom ili digitalnom interakcijom pomoću virtualnog asistenta. Radi povećanja učinkovitosti, JKC omogućava orkestraciju procesa i automatizaciju repetitivnih radnji, a implementirani su i elementi poput upravljanja odnosima s korisnicima i korisničkim iskustvom, sa svrhom jačanja zadovoljstva korisnika e-usluga javne uprave. U kontekstu procesa pružanja podrške, razlikujemo korisnike na sljedeći način: • Korisnici (institucije koje koriste JKC za pružanje podrške) • Krajnji korisnici (građani i poslovni subjekti)

Internal identifier: 153/25

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72212333 Contact management software development services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (HRZZZ)

Country: Croatia

Additional information: Mjesto izvršenje usluga su uredi Izvršitelja (daljinskim pristupom, putem telekomunikacijskih uređaja) te mjesta gdje je instaliran sustav i iz ureda Naručitelja.

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 1 100 000,00 EUR

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.8. Accessibility criteria

Accessibility criteria for persons with disabilities are not included because the procurement is not intended for use by natural persons

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Cijena ponude

Description: Cijena ponude

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Quality

Name: Stručno iskustvo stručnjaka – izvršeni ugovor

Description: Bodovna vrijednost prema ovom kriteriju izračunava se prema sljedećoj formuli:

$S = (\#Sa\#_1 + \#Sa\#_2 + \#Sb\#_1 + \#Sb\#_2 + \#Sc\#_1 \# + \#Sc\#_2 + \#Sd\#_1 + \#Sd\#_2 + \#Se\#_1 + \#Se\#_2)$

/S_max *45 gdje je : S – ukupni bodovi ponude x za nefinancijske - tehničke kriterije, Sax – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 1, Sbx – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 2, Scx – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 3, Sdx – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 4, Sex – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 5, 45 – težinski faktor nefinancijskog kriterija (45%). Maksimalna ocjena (S) koju ponuditelj može dobiti prema ovom kriteriju je 45.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 45

Criterion:

Type: Quality

Name: Specifično iskustvo stručnjaka - certifikat

Description: Naručitelj kao nefinancijski kriterij određuje kvalitetu ponude kroz kriterij koji se promatra kroz specifično iskustvo stručnjaka – posjedovanje certifikata za sve tražene stručnjake u području koja su vezana uz predmet nabave, kako bi se osigurala uspješna i pravovremena provedba ugovora o uslugama koje su predmet ove nabave. S obzirom na ozbiljnost i složenost usluga koje se nabavljaju te s obzirom da će ovi stručnjaci biti odgovorni za koordinaciju različitih aktivnosti, Naručitelj je stava kako je za uspješno i pravovremeno izvršenje usluga nužno da u izvršenju usluga koji su predmet ove nabave sudjeluju stručnjaci sa važećim certifikatom što predstavlja dodanu vrijednost ponudi. Maksimalan broj bodova koji ponuditelj može ostvariti u okviru ovog kriterija je 15 bodova. Vrsta certifikata i način dodjele bodova po ovom kriteriju određen je detaljnije u prilogu_ Kriterij za odabir ponude koji je sastavni dio ove Dokumentacije o nabavi. Bodovna vrijednost prema ovom kriteriju izračunava se prema sljedećoj formuli: $C = (\#Ca\#_x + \#Cb\#_x + \#Cc\#_x + \#Cd\#_x + \#Ce\#_x) / C_max * 15$ gdje je : C – ukupni bodovi ponude x za nefinancijske - tehničke kriterije, Cax – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 1, Cbx – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 2, Ccx – bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 3, Cdx _bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 4, Cex _bodovi ponude x prema ocjeni kriterija Stručnjak 5, Cmax – bodovi najviše ocijenjene ponude od svih ponuđenih koje su zadovoljile minimalne uvjete 15 – težinski faktor ovog nefinancijskog kriterija (15%).

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 15

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Additional buyer coverage: Naručitelji koji su navedeni u ovoj obavijesti

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

MINISTARSTVO PRAVOSUĐA, UPRAVE I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Organisation providing more information on the review procedures: MINISTARSTVO PRAVOSUĐA, UPRAVE I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 595 395,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0000

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: KING ICT d.o.o.

Tender:

Tender identifier: TEN-0001

Identifier of lot or group of lots: LOT-0000

Value of the tender: 595 395,00 EUR

The tender was ranked: yes

Rank of the tender: 1

The tender is a variant: no

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: OS153/25UG3 CON-0001

Title: Usluga održavanja jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)

Date of the conclusion of the contract: 01/07/2026

The contract is awarded within a framework agreement: yes

Notice that created the framework agreement: 24161c51-3642-44fd-ae8d-3398b5bf05a7-01

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders from tenders registered in countries outside of the European Economic Area

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from tenderers registered in other European Economic Area countries than the country of the buyer

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 1

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: MINISTARSTVO PRAVOSUĐA, UPRAVE I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Registration number: 72910430276

Postal address: Ulica grada Vukovara 49

Town: Grad Zagreb

Postcode: 10000

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Contact point: nabava@mpudt.hr

Email: nabava@mpudt.hr

Telephone: +385 13714000

Internet address: <https://mpudt.gov.hr/>

Buyer profile: <https://mpu.gov.hr/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave

Registration number: 95857869241

Postal address: Ulica grada Vukovara 23/V

Town: Zagreb

Postcode: 10000

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Contact point: Kontakt

Email: dkom@dkom.hr

Telephone: +385 14559 930

Internet address: <https://www.dkom.hr/>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Narodne novine d.d.

Registration number: TED94

Registration number: HR64546066176

Postal address: Savski gaj XIII. 6

Town: Zagreb

Postcode: 10020

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Contact point: EOJN Helpdesk

Email: eojn@nn.hr

Telephone: +385 16652889

Internet address: <https://www.nn.hr/>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Official name: KING ICT d.o.o.

Size of the economic operator: Large

Registration number: 67001695549

Postal address: Buzinski prilaz 10

Town: Buzin (Grad Zagreb)

Postcode: 10010

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Contact point: Igor Štajduhar, Voditelj odjela za nadmetanja

Email: king@king-ict.eu

Telephone: +385 6690800

Internet address: <https://king-ict.eu>

Roles of this organisation:

Tenderer

Notice information

Notice identifier/version: dbeb42e6-f57d-4674-b3ea-0d8c4f2c0174 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 11/08/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Croatian

Notice publication number: 557842-2026

OJ S issue number: 154/2026

Publication date: 12/08/2026