

647790-2026 - Competition

Croatia – Software development services – Razvoj IP KC/HD

OJ S 182/2026 21/09/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Ministarstvo financija, Carinska uprava

Email: javna.nabava@carina.hr

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Razvoj IP KC/HD

Description: Predmet nabave je unaprjeđenje postojećeg, odnosno uspostava modernog, centraliziranog i skalabilnog sustava za upravljanje incidentima, zahtjevima i komunikacijom unutar Carinske uprave, koji će omogućiti učinkovitiji operativni rad Helpdesk službe te unaprijediti kvalitetu korisničke podrške. Količina predmeta nabave sukladna je Prilogu Dokumentacije o nabavi – Troškovnik koji je sastavni dio Dokumentacije.

Procedure identifier: 4f691d3d-ee7e-4077-87b8-9cab79e5739b

Internal identifier: 5-VV-26

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Otvoreni postupak

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72262000 Software development services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Additional information: Lokacija Naručitelja u Zagrebu

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 230 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document, Notice

Participation in a criminal organisation: Sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji

Corruption: Korupcija

Fraud: Prijevarena

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Kaznena djela terorizma ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima
Money laundering or terrorist financing: Pranje novca ili financiranje terorizma
Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Rad djece i drugi oblici trgovanja ljudima
Purely national exclusion grounds: Neisplata plaće
Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Sudjelovanje u zabranjenom sporazumu u smislu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja
Breaching obligation relating to payment of taxes: Plaćanje poreza
Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Plaćanje obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje
Bankruptcy: Stečaj
Insolvency: Nesolventnost
Assets being administered by liquidator: Imovinom subjekta upravlja stečajni upravitelj
Arrangement with creditors: Nagodba s vjerovnicima
Business activities are suspended: Suspendirane poslovne aktivnosti
Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Situacije istovrsne stečaju prema nacionalnim zakonima
Grave professional misconduct: Teški profesionalni propust
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: Lažno prikazivanje, prikrivanje informacija, nemogućnost podnošenja traženih dokumenata i prikupljanje povjerljivih informacija o ovom postupku
Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Narušavanje tržišnog natjecanja zbog izravnog ili neizravnog sudjelovanja u pripremi ovog postupka nabave

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Razvoj IP KC/HD

Description: Predmet nabave je unaprjeđenje postojećeg, odnosno uspostava modernog, centraliziranog i skalabilnog sustava za upravljanje incidentima, zahtjevima i komunikacijom unutar Carinske uprave, koji će omogućiti učinkovitiji operativni rad Helpdesk službe te unaprijediti kvalitetu korisničke podrške. Količina predmeta nabave sukladna je Prilogu Dokumentacije o nabavi – Troškovnik koji je sastavni dio Dokumentacije.

Internal identifier: 5-VV-26

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72262000 Software development services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Additional information: Lokacija Naručitelja u Zagrebu

5.1.3. Estimated duration

Start date: 09/11/2026

Duration: 12 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 230 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): 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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice, Procurement Document

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Detalji opisani u dokumentaciji o nabavi

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Detalji opisani u dokumentaciji o nabavi

Criterion: Authorisation or membership of a particular organisation needed for service contracts

Description of selection criterion: Detalji opisani u dokumentaciji o nabavi

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Detalji opisani u dokumentaciji o nabavi

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Cijena ponude

Description: Cijena ponude

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom TOGAF 9 Certified ili jednakovrijedan (BTS1)

Description: Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat TOGAF 9 Certified ili jednakovrijedan (BTS1). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom IIBA CBAP (Certified Business Analysis Professional) ili jednakovrijedan (BTS2)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom IIBA CBAP (Certified Business Analysis Professional) ili jednakovrijedan (BTS2). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno

karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat IIBA CBAP (Certified Business Analysis Professional) ili jednakovrijedan (BTS2). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom ISTQB Certified Tester Advanced Level Test Management (CTAL-TM) ili jednakovrijedan (BTS3)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom ISTQB Certified Tester Advanced Level Test Management (CTAL-TM) ili jednakovrijedan (BTS3). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat ISTQB Certified Tester Advanced Level Test Management (CTAL-TM) ili jednakovrijedan (BTS3). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom Spring Certified Professional ili jednakovrijedan (BTS4)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom Spring Certified Professional ili jednakovrijedan (BTS4). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat Spring Certified Professional ili jednakovrijedan (BTS4). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom ITIL Expert Certificate in IT Service Management ili jednakovrijedan (BTS5)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom ITIL Expert Certificate in IT Service Management ili jednakovrijedan (BTS5). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat ITIL Expert Certificate in IT Service Management ili jednakovrijedan (BTS5). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate ili jednakovrijedan (BTS6)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate ili jednakovrijedan (BTS6). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate ili

jednakovrijedan (BTS6). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Criterion:

Type: Quality

Name: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom OSCE (Offensive Security Certified Expert) ili jednakovrijedan (BTS7)

Description: Broj tehničkih stručnjaka ponuditelja sa certifikatom OSCE (Offensive Security Certified Expert) ili jednakovrijedan (BTS7). Naručitelj će usporedbom ponuda dodatno bodovati kao umanjeње u odnosu na ponuđenu cijenu za iznose sukladno karakteristikama iz priložene podjele kako slijedi: Jedan (1) tehnički stručnjak= 0,00 EUR Dva (2) ili više tehnička stručnjaka= 3.500,00 EUR Ponuditelj u ponudi mora navesti ime i prezime svih tehničkih stručnjaka koji posjeduju certifikat OSCE (Offensive Security Certified Expert) ili jednakovrijedan (BTS7). Broj tehničkih stručnjaka koji posjeduju navedeni certifikat mora biti najmanje jedan (1).

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Način izračuna kriterija za odabir najpovoljnije ponude je opisan u dokumentaciji o nabavi

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://eojn.hr/tender-eo/99724>

Ad hoc communication channel:

Name: <https://eojn.hr/>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://eojn.hr/tender-eo/99724>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Croatian

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Description of the financial guarantee: Jamstvo za ozbiljnost ponude u iznosu od tri posto (3%) procijenjene vrijednosti ovog postupka, u roku za dostavu ponude. Ponuditelj jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja u obliku bjanko zadužnice ili zadužnice ili dokaza o uplati pologa na račun Naručitelja u iznosu koji odredi Naručitelj, a koje iznosi tri posto (3%) procijenjene vrijednosti ovog postupka. Kao jamstvo za ozbiljnost ponude ponuditelj može dostaviti bjanko zadužnicu ili zadužnicu, sa sadržanom javnobilježničkom ovjerom te sljedećim podacima: - podatke o dužniku (naziv tvrtke ili skraćena tvrtka, naziv za pravne osobe, odnosno ime i prezime za fizičke osobe; sjedište, odnosno mjesto i adresa i osobni identifikacijski broj (OIB), - mjesto i datum izdavanja, - upisan iznos „do 10.000,00 EUR“ (za bjanko zadužnicu), odnosno „6.900,00 EUR“ (za zadužnicu). Zadužnicom odnosno bjanko zadužnicom, dužnik (ponuditelj) daje suglasnost da se radi naplate tražbine u iznosu od najviše iznosa 6.900,00 EUR za ovaj predmet nabave, zapljene svi računi kod banaka dužnika te da se novčana sredstva s tih računa, u skladu s izjavom sadržanom u istoj bjanko zadužnici, odnosno zadužnici, izravno s računa dužnika (ponuditelja) isplate vjerovniku. Ukoliko ponuditelj uplaćuje novčani polog na račun Državnog proračuna Republike Hrvatske, isto uplaćuje sa sljedećim podacima: - IBAN: HR1210010051863000160 - model: HR64 - poziv na broj: 9725-20165-OIB uplatitelja - svrha uplate: jamstvo za ozbiljnost ponude - evidencijskog broja nabave: 5-VV-26, a u ponudi će dostaviti potvrdu o izvršenoj uplati na navedeni račun. Kod uplate pologa iz inozemstva, provizija za povrat uplate obračunava se na teret ponuditelja. Naručitelj će naplatiti jamstvo za ozbiljnost ponude u sljedećim slučajevima: - odustajanje

ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, - nedostavljanje ažuriranih popratnih dokumenata sukladno članku 263. Zakona, - neprihvatanje ispravka računске greške, - dostavljanje neistinitih podataka, - nedostavljanje dokaza o ispunjenju posebnih uvjeta za izvršenje ugovora i - nedostavljanje dokaza o ispunjavanju uvjeta i zahtjeva koje je potrebno ispuniti sukladno posebnim propisima ili stručnim pravilima, ako su traženi u dokumentaciji o nabavi, - odbijanje potpisivanja ugovora o javnoj nabavi ili nedostavljanje jamstva za uredno ispunjenje ugovora o javnoj nabavi u roku od trideset (30) dana od sklapanja ugovora o nabavi. Sukladno navedenome i uzimajući u obzir da je svrha dostavljanja jamstva za ozbiljnost ponude osiguranje Naručitelja od eventualne štete koja mu može nastati ukoliko gospodarski subjekt ne ispuni uvjete iz priloženog jamstva za ozbiljnost ponude, dužnik naveden u zadužnici/bjanko zadužnici koja se prilaže kao jamstvo za ozbiljnost ponude može biti i subjekt različit od ponuditelja (npr. član zajednice gospodarskih subjekata, podugovaratelj ili treća pravna ili fizička osoba). Ako je dužnik u jamstvu za ozbiljnost ponude subjekt različit od ponuditelja, ponuditelj mora dostaviti Izjavu u kojoj dužnik izjavljuje da se navedeno jamstvo za ozbiljnost ponude odnosi na ovaj postupak nabave. Trajanje jamstva za ozbiljnost ponude ne smije biti kraće od roka valjanosti ponude. Ako istekne rok valjanosti ponude, Naručitelj će obavezno tražiti od gospodarskog subjekta produženje roka valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude sukladno produženom roku. Ako jamstvo za ozbiljnost ponude ne bude naplaćeno, Naručitelj se obvezuje vratiti gospodarskim subjektima izvornik jamstva za ozbiljnost ponude u roku do deset (10) dana od dana potpisa ugovora o javnoj nabavi. Ako tijekom postupka javne 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 pet (5) dana.

Deadline for receipt of tenders: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 90 Days

Information about public opening:

Opening date: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Republika Hrvatska, Ministarstvo financija, Carinska uprava, Središnji ured, Alexandera von Humboldta 4a, 10000 Zagreb

Additional information: Ovlašteni predstavnici ponuditelja moraju svoje pisano ovlaštenje predati prije otvaranja ponuda.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Ugovor će biti sačinjen sukladno uvjetima iz ove Dokumentacije i ponude odabranog ponuditelja, a sklopit će se nakon isteka roka mirovanja koji sukladno članku 306. stavak 1. i članku 312. Zakona. Ukoliko Ugovaratelj ne izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora o ovoj nabavi u ugovorenim rokovima ili naknadno ostavljenim rokovima kada je mogućnost istih predviđena ugovorom, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ugovora sa porezom na dodanu vrijednost. Ukoliko Ugovaratelj neuredno izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu do pet posto (5%) ukupne vrijednosti ugovora sa porezom na dodanu vrijednost. Ukoliko Ugovaratelj izvrši svoje obveze koje su predmet ugovora sa zakašnjenjem, Naručitelj ima pravo naplatiti od Ugovaratelja ugovornu kaznu u iznosu od 0,5% od ukupne vrijednosti ugovora s porezom na dodanu vrijednost...

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

Financial arrangement: Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja. Naručilac će izvršenu Uslugu platiti temeljem ispostavljenog eRačuna, prema cijenama iz Troškovnika, u roku do trideset (30) dana od dana primitka urednog eRačuna za stvarno izvršenu Uslugu sa dokazom o izvršenoj usluzi. eRačun se dostavlja uz dokaz o izvršenoj Usluzi Naručilcu sukladno odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi. Dokaz o izvršenoj usluzi mora biti ovjeren i potpisan od odgovorne osobe Naručilca na lokaciji gdje je izvršena Usluga. Šifra za dostavu elektroničkih računa putem Financijske agencije kao centralnog informacijskog posrednika ili drugih informacijskih posrednika koji su povezani s Financijskom agencijom je za Središnji ured – 11002.

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

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 financija, Carinska uprava

Organisation providing more information on the review procedures: Ministarstvo financija, Carinska uprava

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Ministarstvo financija, Carinska uprava

Registration number: 18683136487

Postal address: Alexandera von Humboldta 4a

Town: Zagreb

Postcode: 10000

Country subdivision (NUTS): Grad Zagreb (HR050)

Country: Croatia

Contact point: Marica Vuković

Email: javna.nabava@carina.hr

Telephone: +385 16211219

Internet address: <https://carina.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

Notice information

Notice identifier/version: 190e0919-080e-4b88-b477-ed80f5eea3dd - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 18/09/2026 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: 647790-2026
OJ S issue number: 182/2026
Publication date: 21/09/2026