



**REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNA KOMISIJA ZA KONTROLU
POSTUPAKA JAVNE NABAVE**

KLASA: UP/II-034-02/25-01/684

URBROJ: 354-02/14-26-12

Zagreb, 2. travnja 2026.

Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave, OIB: 95857869241 u Vijeću sastavljenom od članova: Zvonimira Jukića, zamjenika predsjednice, Janice Lozo, članice te Saše Čaldarevića, člana, u žalbenom postupku pokrenutom po žalbi žalitelja SGM Informatika d.o.o., Split, OIB: 09168707993, zastupanom po Eliasu Ernstu, odvjetniku u odvjetničkom društvu Gajski, Grlić, Prka i partneri, Zagreb, u odnosu na Odluku o odabiru, u otvorenom postupku javne nabave, broj objave: 2025/S F02-0010096, predmet nabave: osobna računala, naručitelja Hrvatska narodna banka, Zagreb, OIB: 95970281739, na temelju članka 3. Zakona o Državnoj komisiji za kontrolu postupaka javne nabave (Narodne novine, broj 18/13, 127/13, 74/14, 98/19 i 41/21) te članka 398. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16, 114/22, nadalje u tekstu: ZJN 2016) donosi sljedeće

R J E Š E N J E

1. Odbija se žalba žalitelja SGM Informatika d.o.o., Split, kao neosnovana.
2. Odbija se zahtjev za naknadu troškova žalbenog postupka žalitelja SGM Informatika d.o.o., Split, kao neosnovan.

O b r a z l o Ź e n j e

Naručitelj Hrvatska narodna banka, Zagreb, objavio je 1. rujna 2025. u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske (dalje u tekstu: EOJN RH), poziv na nadmetanje s dokumentacijom o nabavi u otvorenom postupku javne nabave, broj objave: 2025/S F02-0010096, radi nabave osobnih računala. Kriterij za odabir ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda koja se određuje na temelju cijene ponude (90 bodova) i jamstvenog roka 3 godine (10 bodova).

U navedenom postupku javne nabave dostavljene su dvije ponude od kojih je naručitelj kao jedinu valjanu, Odlukom o odabiru broj 0086/Ev.br.V-2/2026 od 13. studenoga 2025., odabrao ponudu ponuditelja Integra group d.o.o., Zagreb.

U odnosu na predmetnu Odluku o odabiru, urednu je žalbu 24. studenoga 2025. izjavio žalitelj SGM Informatika d.o.o.. Žalitelj u žalbi u bitnome osporava zakonitost postupanja naručitelja kod pregleda i ocjene svoje ponude. U žalbenom

zahtjevu traži poništenje Odluke o odabiru kao i naknadu troškova žalbenog postupka u iznosu od 2.725,00 eura.

Naručitelj u odgovoru na žalbu osporava osnovanost žalbenih navoda te predlaže žalbu odbiti kao neosnovanu.

Odabrani ponuditelj u bitnome je suglasan s odgovorom na žalbu naručitelja.

U tijeku postupka pred ovim tijelom izvedeni su dokazi pregledom i analizom dokaznog materijala koji se sastoji od obavijesti o nadmetanju, dokumentacije o nabavi, zapisnika o otvaranju ponuda, zapisnika o pregledu i ocjeni ponuda, Odluke o odabiru, ponude žalitelja te ostalih dokaza.

Žalba je dopuštena, pravodobna, uredna te izjavljena od ovlaštene osobe.

Žalba je neosnovana.

Žalitelj prvo u žalbi, navodeći da se ne radi o žalbenom navodu, vrlo opširno analizira i osporava sadržaj zahtjeva iz dokumentacije o nabavi temeljem kojeg je naručitelj njegovu ponudu ocijenio nepravilnom jer smatra da je navedeno bitno radi ocjene žalbenog navoda kojim osporava razlog odbijanja svoje ponude. Ističe da je naručitelj, unatoč tome što je predmet nabave roba, kao uvjete tehničke i stručne sposobnosti propisao uvjete i dokaze koji nemaju veze s predmetom nabave, jer se traže stručnjaci za održavanja/servisiranja/instalacije osobnih računala ponuđenog proizvođača kao i potvrda/izjava/certifikat proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku za prodavanje i održavanje proizvođačevih proizvoda na području RH. Navodi da navedeno nije osporavao u fazi objave dokumentacije o nabavi budući da se radi o uvjetu temeljem kojeg naručitelj iz godine u godinu osigurava posao jednom jedinom ponuditelju koji je, po uobičajenoj praksi i sada odabran tako da se radi o pogodovanju jednom gospodarskom subjektu. Međutim, ističe da je za potrebe ovog postupka javne nabave našao način kako da zadovolji propisani uvjet te je od proizvođača ponuđenih računala, pribavio ovlaštenja za nuđenje HP Care Pack koji predstavlja službeni sustav ugovornih usluga proizvođača, razvijen kako bi krajnjim korisnicima osigurao izravan, standardiziran i certificiran oblik održavanja, koji provodi isključivo proizvođač. Smatra potrebnim istaknuti da pojam „ovlašten održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske” nije standardiziran niti predstavlja stvarnu kategoriju u praksi IT industrije. Obrazlaže da proizvođači, uključujući HP, razlikuju: - prodajno / partnersko ovlaštenje koje omogućuje prodaju i aktivaciju proizvoda i paketa održavanja (Care Pack); te servisno ovlaštenje, koje se izdaje isključivo fizičkim servisnim centrima koji izvode popravke. Također valja razlikovati održavanje i servisiranje pa tako održavanje uključuje organizaciju i osiguravanje jamstvene i vanjamstvene podrške, predstavlja najviši stupanj podrške koji uključuje jamstvenu i ugovornu odgovornost proizvođača te može biti korektivno, adaptivno i perfektivno dok servisiranje znači fizičko popravljavanje uređaja, niži operativni stupanj, koji obavlja lokalni servisni centar po uputama i u ime proizvođača. Drugim riječima, održavanje je funkcija proizvođača, a servisiranje tehnička provedba i samo HP ima formalno ovlaštenje za održavanje svojih proizvoda. U praksi, jedini stvarni oblik proizvođačkog održavanja jest HP Care Pack, koji krajnjem korisniku jamči proizvođačku podršku na teritoriju RH, u skladu s globalnim standardima HP-a. Održavanje informatičke opreme, u smislu

proizvođačke prakse i HP-ovog partnerskog modela, ne znači fizičko servisiranje (popravke, zamjene dijelova, otvaranje uređaja), nego skup aktivnosti koje osiguravaju ispravnost, dostupnost i kontinuitet rada opreme kroz jamstveni i post-jamstveni životni ciklus, u skladu s pravilima i procedurama proizvođača. Takvo održavanje (Care Pack) uključuje upravljanje proizvođačkim jamstvom, jest oblik održavanja koji HP službeno dodjeljuje svojim prodajnim partnerima i HP ga bez ikakve zadržke može potvrditi, jer proizlazi iz njihovih internih procedura i partnerske strukture (Amplify Synergy Partner). Žalitelj je kao sastavni dio pojašnjenja dostavio HP potvrdu o osiguravanju održavanja za ponuđenu opremu u trajanju od 3 godine na lokaciji korisnika. Zaključuje da je u ponudi dostavio dokaz iz kojeg proizlazi da žalitelj osigurava održavanje (Care Pack), dok servisiranje obavlja proizvođač ili njegov ugovorni partner.

Žalitelj dalje osporava razlog odbijanja svoje ponude navodeći da je naručitelj, kod pregleda i ocjene njegove ponude pogrešno primijenio točku 5.2.2. dokumentacije o nabavi. Obrazlaže da naručitelj uvjet tumači kao da je dokumentacijom o nabavi tražena potvrda lokalnog servisa ili HP Computing and Printing d.o.o, što je u suprotnosti s tekstom uvjeta i tržišno ograničavajuće. Takvo "prošireno" tumačenje uvjeta nakon predaje ponuda zabranjeno je prema odredbama ZJN 2016, prema kojima naručitelj ne smije mijenjati niti pooštavati uvjete iz dokumentacije o nabavi nakon isteka roka za predaju ponuda. Ističe da je postupio sukladno traženju dokumentacije o nabavi te je dostavio formalne HP proizvođačke dokumente koji se izdaju na razini HP Europe BV, Amsterdam/ Meyrin (Švicarska) i koji potvrđuju njegov status ovlaštenog prodavatelja i pružatelja usluge za opremu predmetne nabave. Nadalje, navodi da je ovlaštenu HP Amplify Synergy Partner te da posjeduje HP Manufacturer Authorization Form (Reg. br. MAF00118392 od 26. rujna 2025.), kojim je potvrđeno da je ovlaštena prodavati HP proizvode i HP Care Pack usluge na području Republike Hrvatske, što je u konkretnom postupku i ponuđeno. Obrazlaže da HP Care Pack model održavanja omogućuje: - jedinstvenu i ujednačenu razinu kvalitete na globalnoj razini, - dostupnost održavanja u svim državama u kojima HP posluje, - praćenje i evidenciju intervencija u HP-ovom sustavu, - te obvezu proizvođača da samostalno izvrši popravke, zamjene dijelova i podršku u jamstvenom razdoblju. Ističe da on kao ovlaštenu prodajni kanal, ima pravo nuditi, prodavati i aktivirati HP Care Pack usluge, čime krajnjem korisniku jamči proizvođačko održavanje. Održavanje u tom slučaju provodi proizvođač, a ne prodavatelj, što je u interesu i naručitelja, jer jamči dugoročnu pouzdanost i sigurnost neovisno o promjenama na tržištu. Svi Care Packovi koji su predmet ponude žalitelja kako je to od strane samog proizvođača potvrđeno su „onsite“ Care Pack usluge, što znači da se održavanje obavlja na lokaciji korisnika (naručitelja). Drugim riječima, HP-ov ovlaštenu tehničar dolazi na lokaciju HNB-a i otklanja kvar bez potrebe za slanjem uređaja u servis. To za naručitelja znači: - značajno bržu reakciju i kraće vrijeme zastoja, - izbjegavanje logističkih troškova i rizika prilikom slanja uređaja, - sigurnost podataka, jer uređaj ne napušta poslovni prostor te maksimalnu razinu udobnosti i zaštite tijekom trajanja Care Pack usluge. Takav oblik održavanja – "onsite" proizvođačko održavanje, u praksi je viša razina usluge od bilo kojeg lokalnog servisnog modela, jer osigurava izravnu intervenciju proizvođača na mjestu korištenja opreme. U modelima poput HP Care Packa, proizvođač sam preuzima održavanje kroz vlastitu mrežu, dok partner omogućuje aktivaciju te usluge i time jamči njenu dostupnost i provedbu. Na taj način partner osigurava održavanje proizvođača, što predstavlja jednakovrijedno ispunjenje propisanog uvjeta da ponuditelj mora biti ovlašten za održavanje ukoliko je naručitelju bitno održavanje

(iako navedeno održavanje nije uopće dio predmeta nabave). Zaključuje da je ponuđeni Care Pack model sigurniji i stabilniji od lokalnih ovlaštenja te u potpunosti eliminira rizik od situacije da lokalni partner prestane poslovati, jer se kod Care Packa održavanje uvijek provodi direktno kroz proizvođača (HP), koji je ugovorno i tehnički odgovoran za pružanje usluge bez obzira na status pojedinog partnera. Dakle, naručitelj je odbio ponudu žalitelja za predmet nabave koji ne uključuje usluge održavanja zbog toga što žalitelj nije, kako je to navodno dokumentacijom o nabavi definirano „ovlašteni održavatelj ponuđenih osobnih računala“, ali nudi održavanje direktno od samog proizvođača. Navedenim postupanjem naručitelj je isključio sve ponuditelje koji u praksi osiguravaju čak i višu razinu proizvođačkog održavanja te koji mogu u najmanju ruku na jednakovrijedan način osiguravati uslugu održavanja. Naručitelj navodi da je dodatnim provjerama od tvrtke HP Computing and Printing d.o.o. zatražio informaciju je li žalitelj ovlašten od strane HP-a prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Pri tome žalitelj napominje da su već postojale situacije u kojima je HP Computing and Printing d.o.o., davao izjave koje se razlikuju od informacija i podataka koje daje centrala proizvođača HP Europe BV, Amsterdam/Meyrin (Švicarska) te je navedeno potvrđeno i u rješenju ovoga tijela KLASA: UP/II-034-02/23-01/227 od 19. lipnja 2023. Zaključuje da je radi dokazivanja sposobnosti dostavio proizvođačke dokumente, koje je naručitelj zanemario u korist potvrde tvrtke HP Computing and printing.

Naručitelj u odgovoru na žalbu navodi da žalitelj niti u postupku prethodnog savjetovanja, niti u žalbi na dokumentaciju o nabavi nije osporavao odredbe koje ističe kao sporne te stoga navode koji se odnose na taj dio žalbe smatra nepravodobnima. Budući da je osnovna namjena robe koja je predmet nabave obavljanje svakodnevnih poslova djelatnika naručitelja, poslovno-kritičnih procesa i sustava kao i poslova visokih dužnosnika, naručitelju je upravo stoga neophodno da ponuditelj može zajamčiti ispravan i neometani rad osobnih računala u što duljem roku. Upravo stoga je naručitelj jasno i nedvojbeno u dokumentaciji o nabavi opisao predmet nabave te sve funkcionalnosti, minimalne tehničke karakteristike i dopunske uvjete. Detaljan opis cjelovitog predmeta nabave tako se najprije nalazi u Tehničkoj specifikaciji gdje je uz opis pojedinog proizvoda dodatno propisano minimalno vremensko trajanje garancije te mogućnost telefonskog zaprimanja reklamacije i vrijeme odaziva ponuditelja po pozivu. Svaki ponuditelj bio je obavezan popuniti u cijelosti Tehničku specifikaciju i označiti udovoljava li ili ne udovoljava uvjetima dokumentacije o nabavi. Nadalje, u dijelu dokumentacije o nabavi - Kriteriji za odabir ponude, naručitelj je osim cijene dodatno propisao kriterij "Jamstveni rok 3 godine". Propisivanjem ovoga kriterija, naručitelj je želio imati jamstvo ispravnog i neometanog rada robe, stoga je dodatno bodovao dulji jamstveni rok. Također je u dokumentaciji o nabavi, u Dijelu II - Upute za ponuditelje, u točki 4.6. Uvjeti za izvršenje ugovora, naručitelj detaljnije raspisao obveze koje se odnose na održavanje robe u jamstvenom roku, vrijeme odaziva i dostupnost odabranog ponuditelja za zaprimanje reklamacija. Uzimajući u obzir značaj obveze održavanja robe od strane odabranog ponuditelja u ponuđenom jamstvenom roku, naručitelj je postupio u skladu s člankom 256. stavkom 4. ZJN 2016 kada je kao uvjet tehničke i stručne sposobnosti tražen točkom 5.2.2. obrazovne i stručne kvalifikacije tražio dokaz o partnerskom statusu ponuditelja za prodaju, ali i održavanje robe. Ističe da se uvjetom propisanim točkom 5.2.2. dokumentacije o nabavi jasno i nedvojbeno zahtijevalo da gospodarski subjekt mora dokazati svoju tehničku i stručnu sposobnost posjedovanjem važeće potvrde/izjave/certifikata proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku o partnerskom statusu, kojim dokumentom se dokazuje da je

ponuditelj ovlašten prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Dakle, u konkretnom slučaju je u ovome postupku javne nabave bilo neophodno dokazati da gospodarski subjekt raspolaže kako partnerskim statusom za prodaju robe, tako i partnerskim statusom za održavanje robe koja je predmet nabave. Partnerski status za održavanje robe se odnosi na specifičnu razinu koja se temelji na tehničkoj podršci i održavanju proizvoda i rješenja. Ovaj status omogućuje partnerima da pružaju usluge održavanja, podrške i servisa. Također, posjedovanjem partnerskog statusa za održavanje robe, naručitelju se jamči pristup originalnim, certificiranim rezervnim dijelovima i specijaliziranim alatima. Također, s obzirom na ulogu i važnost poslovanja središnje banke Republike Hrvatske, korištenje originalnih dijelova osigurava kompatibilnost, održava integritet i sigurnost proizvoda te produljuje vijek trajanja, za razliku od korištenja necertificiranih zamjenskih dijelova. Naime, neposredno održavanje od strane odabranog ponuditelja, mogućnost telefonskog zaprimanja reklamacija i uvjet točno određenog vremena u kojem se mora odazvati na poziv predstavlja bitne uvjete za izvršenje ugovora. Upravo stoga, navedene obveze žalitelj ne može olako prenijeti na treću stranu nudeći usluge HP Care Pack koje suštinski ne odgovaraju traženom partnerskom statusu odabranog ponuditelja za održavanje robe. Žalitelj je u pojašnjenju svoje ponude dostavio nepovezano i neutemeljeno objašnjenje kako su HP Care Pack usluge jednakovrijedne traženom uvjetu partnerskog statusa za održavanje robe. Naručitelj je ispravno postupio kada je ocijenio da žalitelj nema važeći partnerski status za održavanje robe, da HP Care Pack usluge nisu jednakovrijedne traženom uvjetu sposobnosti te kada je u konačnici zbog navedene okolnosti žaliteljevu ponudu ocijenio nepravilnom. Naime, nuđenjem HP Care Pack usluga žalitelj nije u mogućnosti izravno naručitelju pružiti uslugu održavanja robe koja je predmet nabave, na način kako je to predviđeno dokumentacijom o nabavi. Upravo i u samoj žalbi žalitelj navodi kako je ovlašten prodavati HP Care Pack usluge, a kako u tom slučaju održavanje proizvoda vrši proizvođač, a ne on kao prodavatelj te posve neosnovano navodi tvrdnje kako je to zapravo u interesu naručitelja, jer time jamči pouzdanost i sigurnost neovisno o promjenama na tržištu. Dalje navodi da se partnerski status za prodaju i održavanje robe dodjeljuje pojedinoj tvrtki na temelju točno određenih kriterija i uvjeta kojima mora udovoljavati, a jednako tako se može i izgubiti, dok se HP Care Pack usluge vezuju uz svaki pojedini prodani uređaj. Naručitelj upućuje na HP Care Pack Opće uvjete, koji u članku 1. HP Care Općih uvjeta za pravne osobe propisuju da predstavljaju zaseban ugovor te su u nastavku detaljno raspisani uvjeti i obveze ugovornih strana, o kojima naručitelj uopće nije imao saznanja. Postavlja se stoga razumno pitanje kako je naručitelju u interesu pristati na pružanje tzv. HP Care Pack usluge pod uvjetima o kojima nije imao nikakvih saznanja te suprotno propisanim uvjetima dokumentacije o nabavi. Naručitelj je dužan pregledavati i ocjenjivati ponude samo u skladu s uvjetima i zahtjevima koji su propisani dokumentacijom o nabavi, a žalitelj tome nije udovoljio, on nudi HP Care Pack uslugu koja nije bila tražena točkom 5.2.2. obrazovne i stručne kvalifikacije dokumentacije o nabavi. Smatra da je u tijeku pregleda i ocjene ponuda, ispravno i zakonito postupio kada je u cilju dodatne potvrde poslao upit vezan za posjedovanje partnerskih statusa ponuditelja u postupku javne nabave, ovlaštenom predstavniku proizvođača za Republiku Hrvatsku, tvrtki HP Computing and Printing d.o.o., Zagreb.

Ocjenjujući osnovanost ovog navoda, utvrđeno je da su kao dokaz tehničke i stručne sposobnosti tražene obrazovne i stručne kvalifikacije te je točkom 5.2.2.3. propisano da gospodarski subjekt mora u postupku javne nabave dokazati svoju

tehničku i stručnu sposobnost posjedovanjem važeće potvrde/izjave/certifikata proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku o partnerskom statusu, kojim dokumentom je odabrani ponuditelj ovlašten prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Kao uvjet, odnosno kvalifikacije pružatelja usluga / izvoditelja, točkom 5.2.2.4. propisana je važeća potvrda/izjava/certifikat proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku o partnerskom statusu, kojim ponuditelj dokazuje da je ovlašten prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Navedeno se prema točki 5.2.2.5. preliminarno dokazuje ESPD obrascem, a naručitelj će prije donošenja odluke od ponuditelja koji je podnio ekonomski najpovoljniju ponudu zatražiti da u primjerenom roku, ne kraćem od 5 (pet) dana, dostavi ažurirane popratne dokumente kojim dokazuje tehničku i stručnu sposobnost sukladno članku 268. stavak 1. točka 8. ZJN2016, osim ako već posjeduje te dokumente: - Važeću potvrdu/izjavu/certifikat proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku o partnerskom statusu, kojim ponuditelj dokazuje da je ovlašten prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske.

Naručitelj je žalitelja 7. listopada 2025. tražio ažurirane popratne dokumente, među kojima i dokaz iz točke 5.2.2. dokumentacije o nabavi.

Žalitelj je 13. listopada 2025., između ostalog, dostavio dokument izdan od HP Europe B.V. od 26.9.2025. naziva "Proizvođačev obrazac za autorizaciju" u kojem se navodi "SGM Informatika d.o.o., Novakova 22A, 21000, Split, Croatia (dalje u tekstu: "HP Partner") namjerava podnijeti ponudu za natječaj "V-2/2025; 2025/S F02-0010096" za "Hrvatska narodna banka", Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb, Croatia (dalje u tekstu "Klijent"), koja uključuje sljedeće HP Personal Computers, HP Notebooks, HP Care Packs proizvode i vezane HP Care Pack usluge (dalje u tekstu: "HP Proizvodi") i - ako je natječaj dodijeljen HP Partneru, HP Partner će slijedom toga ući u pregovore i potpisati ugovor, koji će biti isključivo podložen uvjetima ugovorenim između Klijenta i HP Partnera, za opskrbu Klijenta proizvodima i uslugama uključujući gore navedene HP Proizvode. HPEBV prima na znanje i potvrđuje da je HP Partner, na dan ovog pisma, ne-ekskluzivni ovlašteni prodavatelj za prodaju gore navedenih HP Proizvoda u Croatia. HP Proizvodi podliježu HP-ovim standardnim jamstvenim uvjetima primjenjivima u Croatia. HP Care Pack usluge su standardne pretplatničke i pakirane HP-brendirane usluge. HP Partneru je dopušteno takva standardna jamstva prenijeti krajnjim korisnicima koji kupuju i koriste takve HP Proizvode u Croatia, a HP će poštovati takva standardna jamstva. U okviru gore navedene ponude i potencijalnog kasnijeg ugovora, HP Partner djeluje u svoje ime i za svoj račun, te nema pravo, odobrenje ili ovlast stvoriti bilo kakvu obvezu ili dužnost, izričitu ili impliciranu, za račun HPEBV-a. HPEBV će biti odgovoran Klijentu samo za HP standardno jamstvo za proizvod i/ili standardne uvjete HP Care Pack-a. HP Partner će biti samostalno odgovoran za svako proširenje takvog jamstva i/ili uvjeta. Dostava HP standardnih jamstava za proizvode i HP Care Pack usluga se izvršava ili od strane lokalnog HP ureda u Croatia, ili lokalnog od HP-a ovlaštenog pružatelja potpore. Ova potvrda vrijedi od 26.09.2025 i u trajanju od jedne (1) godine ili do raskida HP-ovog partnerskog ugovora, što god nastupi prije."

Naručitelj je žalitelja 22. listopada 2025. ponovno tražio dostavu dokaza iz točke 5.2.2., budući da dokazima dostavljenim 13. listopada 2025. nije dokazao da je kao ponuditelj ovlašten održavati proizvođačeve proizvode na području RH.

Na taj zahtjev naručitelja, žalitelj je 27. listopada 2025. dostavio pojašnjenje ponude sljedećeg sadržaja "Naručitelj traži dokaz da je ponuditelj ovlašten održavati

proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. 1. SGM Informatika d.o.o. je ovlašteni HP Amplify Synergy Partner te posjeduje HP Manufacturer Authorization Form (Reg. br. MAF00118392 od 26. rujna 2025.), kojim je potvrđeno da smo ovlašteni prodavati HP proizvode i HP Care Pack usluge na području Republike Hrvatske. Na temelju toga, smatramo da traženi uvjet ispunjavamo na jednakovrijedan način, u smislu članka 270. stavka 8. Zakona o javnoj nabavi, budući da kroz HP Care Pack program osiguravamo potpuno proizvođačko održavanje na teritoriju Republike Hrvatske. 2. HP Care Pack programu – tehničko, ugovorno i operativno pojašnjenje HP Care Pack predstavlja službeni sustav ugovornih usluga proizvođača, razvijen kako bi krajnjim korisnicima osigurao izravan, standardiziran i certificiran oblik održavanja, koji provodi isključivo proizvođač HP ili njegov ovlašteni centar. Ovaj model održavanja omogućuje: • jedinstvenu i ujednačenu razinu kvalitete na globalnoj razini, • dostupnost održavanja u svim državama u kojima HP posluje, • praćenje i evidenciju intervencija u HP-ovom sustavu, • te obvezu proizvođača da samostalno izvrši popravke, zamjene dijelova i podršku u jamstvenom razdoblju. SGM Informatika, kao ovlašteni prodajni kanal, ima pravo nuditi, prodavati i aktivirati HP Care Pack usluge, čime krajnjem korisniku jamči proizvođačko održavanje. Održavanje u tom slučaju provodi proizvođač, a ne prodavatelj, što je u interesu i naručitelja, jer jamči dugoročnu pouzdanost i sigurnost neovisno o promjenama na tržištu. Svi Care Packovi koji su predmet naše ponude su onsite Care Pack usluge, što znači da se popravak ili zamjena obavlja na lokaciji korisnika (naručitelja). Drugim riječima, HP-ov ovlašteni tehničar dolazi na lokaciju HNB-a i otklanja kvar bez potrebe za slanjem uređaja u servis. To za naručitelja znači: • značajno bržu reakciju i kraće vrijeme zastoja, • izbjegavanje logističkih troškova i rizika prilikom slanja uređaja, • sigurnost podataka, jer uređaj ne napušta poslovni prostor, • te maksimalnu razinu udobnosti i zaštite tijekom jamstvenog razdoblja. Takav oblik održavanja – “onsite” proizvođačko održavanje – u praksi je viša razina usluge od bilo kojeg lokalnog servisnog modela, jer osigurava izravnu intervenciju proizvođača na mjestu korištenja opreme. 3. Razlika između prodajnog i ovlaštenja za održavanje. U postupcima javne nabave često se pojavljuje nejasnoća između pojmova ovlaštenje za prodaju i ovlaštenje za održavanje: • Ovlaštenje za prodaju označava partnerski status kojim proizvođač potvrđuje da subjekt može nuditi i isporučivati njegove proizvode i prateće usluge; • Ovlaštenje za održavanje uključuje organizaciju i osiguravanje jamstvene podrške. U modelima poput HP Care Packa, proizvođač sam preuzima održavanje kroz vlastitu mrežu, dok partner omogućuje aktivaciju te usluge i time jamči njenu dostupnost i provedbu. Na taj način partner, iako ne održava opremu fizički, osigurava održavanje proizvođača, što predstavlja jednakovrijedno ispunjenje traženog kriterija. Drugim riječima, SGM Informatika ne održava opremu samostalno, već osigurava proizvođačko održavanje putem HP sustava, kupac ostvaruje izravnu zaštitu HP-a u jamstvenom razdoblju, na cijelom teritoriju Republike Hrvatske; 4. Stabilnost i dugoročna održivost proizvođačkog održavanja. U kontekstu javne nabave, posebno je važno istaknuti i aspekt kontinuiteta i stabilnosti održavanja. Naime, kada se održavanje temelji isključivo na statusu lokalnog partnera, postavlja se razumno pitanje: Što bi se dogodilo s jamstvenim i postjamstvenim održavanjem ako bi taj partner u međuvremenu prestao poslovati, izgubio certifikat ili bio uklonjen iz mreže proizvođača? Takva situacija nije hipotetska, s obzirom na česte promjene u mrežama ovlaštenih partnera, korisnik bi u tom slučaju ostao bez mogućnosti realizacije jamstva sve dok proizvođač ne imenuje novog partnera. Nasuprot tome, Care Pack model u potpunosti eliminira takav rizik: održavanje se uvijek provodi

direktno kroz proizvođača (HP), koji je ugovorno i tehnički odgovoran za pružanje usluge bez obzira na status pojedinog partnera. Zbog toga smatramo da je model proizvođačkog održavanja kroz Care Pack stabilniji, sigurniji i gospodarski racionalniji od modela lokalnih ovlaštenja.

5. Pravna osnova i jednakovrijednost dokaza. Prema članku 270. stavku 8. Zakona o javnoj nabavi, naručitelj je obvezan prihvatiti jednakovrijedne dokaze ako gospodarski subjekt dokaže da ispunjava zahtjeve postavljene dokumentacijom. U našem slučaju:

- proizvođač HP ne izdaje zasebne certifikate o ovlaštenju za održavanje,
- HP Care Pack ugovor je službeni instrument proizvođačevog održavanja,
- SGM Informatika je nedvojbeno ovlaštena prodavati i aktivirati te usluge u RH, čime krajnjem korisniku omogućuje pristup originalnom HP servisu.

Stoga se predmetni uvjet smatra ispunjenim na jednakovrijedan način, jer HP osobno preuzima obvezu održavanja u ugovorenom razdoblju te naručitelj ima osigurano ovlašteno održavanje proizvoda od strane samog proizvođača." U nastavku ukazuje na načela javne nabave koja je naručitelj dužan poštovati. Dalje se u pojašnjenju navodi: "O opravdanosti i tumačenju zahtjeva za „ovlaštenje za održavanje. Smatramo potrebnim istaknuti da pojam „ovlašten održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske" nije standardiziran niti predstavlja stvarnu kategoriju u praksi IT industrije. Proizvođači, uključujući HP, razlikuju:

- Prodajno / partnersko ovlaštenje – koje omogućuje prodaju i aktivaciju proizvoda i jamstvenih paketa (Care Pack);
- Servisno ovlaštenje – koje se izdaje isključivo fizičkim servisnim centrima koji izvode popravke. Takvo formalno „ovlaštenje za održavanje" ne postoji kao stalni certifikat, nego se kao što pokazuje primjer Croatia – Service MAF Integra 241119 HP, izdaje isključivo za potrebe pojedinog postupka javne nabave. U prošlogodišnjem nadmetanju isti konkurent je priložio upravo takav dokument, izdan ad hoc od HP-a samo za tu svrhu, što potvrđuje da je riječ o privremenoj i situacijskoj potvrdi, a ne trajnom obliku ovlaštenja. Također, valja razlikovati održavanje i servisiranje:
- Održavanje uključuje organizaciju i osiguravanje jamstvene i vanjamstvene podrške, predstavlja najviši stupanj podrške koji uključuje jamstvenu i ugovornu odgovornost proizvođača,
- Servisiranje znači fizičko popravljavanje uređaja, niži operativni stupanj, koji obavlja lokalni servisni centar po uputama i u ime proizvođača. Drugim riječima, održavanje je funkcija proizvođača, a servisiranje tehnička provedba, i samo HP ima formalno ovlaštenje za održavanje svojih proizvoda. U praksi, jedini stvarni oblik proizvođačkog održavanja jest HP Care Pack, koji krajnjem korisniku jamči proizvođačku podršku na teritoriju RH, u skladu s globalnim standardima HP-a. U prilogu dostavljamo i HP potvrdu o osiguravanju održavanja za ponuđenu opremu u trajanju od 3 godine na lokaciji korisnika. U ovom predmetu SGM Informatika osigurava održavanje (Care Pack), dok servisiranje obavlja proizvođač ili njegov ugovorni partner. Stoga smatramo da je zahtjev u ovoj formi neprimjeren stvarnoj strukturi HP-ovog servisnog sustava i ima potencijalno diskriminatorni učinak, jer isključuje partnere koji u praksi osiguravaju identičnu razinu proizvođačkog održavanja te zapravo se koristi kao formalni filter za isključivanje konkurencije.

8. Programska podrška i tehničke komponente koje zahtijevaju proizvođačko održavanje HP računala standardno uključuju niz integriranih softverskih alata i servisnih komponenti (HP Support Assistant, HP Image Assistant, HP Sure Sense, HP BIOS Configuration Utility, HP Manageability Integration Kit, HP Diagnostics i dr.) koje čine sastavni dio sustava održavanja. Ovi programi osiguravaju funkcionalnost, sigurnost i integritet uređaja, a njihovo održavanje i ažuriranje provodi isključivo proizvođač HP putem svojih globalnih poslužitelja i cloud infrastrukture. Ti programi su autorsko vlasništvo HP-a, ažuriraju se putem HP-ovih cloud servisa i nisu dostupni

servisnim partnerima za samostalno održavanje ili intervencije, već ih može održavati i nadzirati isključivo proizvođač HP. Nijedan servisni partner nema tehničke ni ugovorne ovlasti za: • upravljanje tim alatima, • izdavanje sigurnosnih certifikata, • niti izvođenje softverskog održavanja i nadogradnji BIOS-a, firmware-a i sigurnosnih modula. Iz toga proizlazi da pojam "održavanje HP proizvoda" nužno obuhvaća samo aktivnosti koje može pružiti proizvođač, a ne servisni partner. Zbog toga smatramo da je zahtjev naručitelja da ponuditelj mora biti "ovlašten održavati proizvođačeve proizvode" ne samo neproporcionalan, nego i tehnički neprimjenjiv, budući da niti jedan servisni partner nema stvarno ovlaštenje za održavanje HP programske i sustavne infrastrukture. Sve te aktivnosti nije moguće provoditi izvan sustava HP-a, a servisni partneri u njima ne sudjeluju. Zato je jedino proizvođač HP uistinu ovlašten održavati svoje proizvode. 9. Zaključak: SGM Informatika d.o.o. u cijelosti ispunjava traženi kriterij tehničke i stručne sposobnosti: • ovlašteni smo prodavati i aktivirati HP Care Pack onsite usluge, • jamčimo proizvođačko održavanje na teritoriju RH, • dokazujemo jednakovrijednost prema članku 270. st. 8. ZJN-a, • i djelujemo u skladu s načelima ekonomičnosti, proporcionalnosti i jednakog tretmana. Smatramo da bi svako odbacivanje naše ponude, koja je tehnički sukladna i ekonomski znatno povoljnija, bilo suprotno temeljnim načelima Zakona o javnoj nabavi i narušilo zakonitost postupka". Uz to pojašnjenje dostavlja isti dokument "Proizvođač obrazac za autorizaciju", kao u ranijem pojašnjenju, zatim potvrdu izdanu od HP-a od 19.11.2024., kojom se potvrđuje da je tvrtka Integra group d.o.o., autorizirani i certificirani HP servisni partner u Republici Hrvatskoj za proizvode specificirane u ovom postupku javne nabave te "Information letter", izdan od HP-a 27. listopada 2025., u kojem se navodi koji uređaji imaju jamstvo 3 godine.

U zapisniku o pregledu i ocjeni ponuda se navodi kako slijedi: „Naručitelj je dana 7. listopada 2025. uputio ponuditelju zahtjev za dostavu dokaza o ispunjenosti kriterija za kvalitativni izbor gospodarskog subjekta, Urudžbeni broj: 1486-850/25/TG/VJ. Ponuditelj je u ostavljenom roku, dana 13. listopada 2025. dostavio tražene dokumente. Nakon pregleda dostavljenih dokumenata članovi stručnog povjerenstva ustanovili su da je ponuditelj u okviru zahtjeva dostavio dokument tražen točkom 5.2.2. dokumentacije o nabavi, Obrazovne i stručne kvalifikacije, pod nazivom hpdoc Manufacturer Authorization Form 1758892674-26092025 kojim je dokazao da je ovlašten prodavati, ali ne i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Stoga je naručitelj je dana 22. listopada 2025. ponovno uputio ponuditelju Zahtjev za dostavu dokaza o ispunjenosti kriterija za kvalitativni izbor gospodarskog subjekta, Urudžbeni broj: 1598-850/25/TG/VJ. Ponuditelj je u ostavljenom roku, dana 27. listopada 2025. u okviru zahtjeva dostavio dodatne dokumente vezano za održavanje proizvođačevih proizvoda međutim članovi stručnog povjerenstva ustanovili su da ponuditelj nije dokazao da je ovlašten održavati proizvođačeve (HP) proizvode na području Republike Hrvatske na temelju partnerskog statusa koji mu dodjeljuje proizvođač ponuđene robe. Kako bi to potvrdio, naručitelj je izvršio dodatne provjere za dokaz pod točkom 5.2.2. dokumentacije o nabavi na način da je 3. studenoga 2025. od tvrtke HP Computing and Printing d.o.o. zatražio informaciju je li ponuditelj SGM Informatika d.o.o. ovlašten od strane HP-a prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske te je zatražio popis svih ovlaštenih predstavnika za Republiku Hrvatsku koji imaju partnerski status za održavanje HP proizvoda. U svom odgovoru od 4. studenoga 2025. HP Computing and Printing d.o.o. navodi da tvrtka SGM Informatika d.o.o. nije ovlaštena održavati HP Inc proizvode na području Republike Hrvatske, već je ovlaštena samo prodavati HP Inc proizvode na području Republike

Hrvatske. U privitku odgovora HP Computing and Printing d.o.o. dostavlja izjavu o statusu tvrtke SGM Informatika d.o.o. te listu svih ovlaštenih predstavnika (autorizirani i certificirani HP Servisni partneri za Republiku Hrvatsku) koji imaju partnerski status za održavanje HP Inc proizvoda. Na listi se ne nalazi ponuditelj SGM Informatika d.o.o. Ponuditelj nije otklonio utvrđeni nedostatak niti dokazao da posjeduje partnerski status kojim je ovlašten održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske. Ponuda ponuditelja SGM Informatika d.o.o. odbija se u skladu s člankom 295. stavkom 1. ZJN 2016 kao nepravilna jer nije u skladu s uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije o nabavi iz sljedećih razloga: - ponuditelj nije dokazao da prema točki 5.2.2. Obrazovne i stručne kvalifikacije posjeduje važeću potvrdu/izjavu/certifikat proizvođača robe ili njegovog ovlaštenog predstavnika za Republiku Hrvatsku o partnerskom statusu, kojim ponuditelj dokazuje da je ovlašten prodavati i održavati proizvođačeve proizvode na području Republike Hrvatske".

Zapisniku su priloženi dokazi temeljem kojih je naručitelj izvršio dodatnu provjeru čiji sadržaj odgovara navedenom u zapisniku.

Među strankama nije sporno da žalitelj ima partnerski status za prodaju HP proizvoda koje nudi te da je ovlašten za nuđenje HP Care Pack usluge koja osigurava proizvođačko održavanje. Među strankama je sporno je li njegova ponuda sukladna uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije o nabavi.

Za ocjenu ovog navoda relevantne su odredbe članaka 280. stavka 4. i 290. stavka 1. ZJN 2016 prema kojima se ponuditelj pri izradi ponude mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz dokumentacije o nabavi te ne smije mijenjati ni nadopunjavati tekst dokumentacije o nabavi, a naručitelj nakon otvaranja ponuda, ponude pregledava i ocjenjuje na temelju uvjeta i zahtjeva iz dokumentacije o nabavi te o tome sastavlja zapisnik. Primjenom navedenih odredbi na utvrđeno činjenično stanje, ovo tijelo nije utvrdilo nezakonitosti u postupanju naručitelja kod pregleda i ocjene ponude žalitelja. Naime, iz zahtjeva točke 5.2.2. odnosno 5.2.2.4. dokumentacije o nabavi, nedvojbeno proizlazi da upravo odabrani ponuditelj mora dokazati partnerski status kako za prodaju tako i za održavanje robe koja je predmet nabave, s time da se pod održavanjem, podrazumijeva neposredno održavanje od strane odabranog ponuditelja. U prilog takvog tumačenja ide i argumentacija naručitelja iz odgovora na žalbu, a da je navedeno jasno i samom žalitelju, proizlazi kako iz pojašnjenja njegove ponude od 27. listopada 2025., tako i iz sadržaja same žalbe. Iako je žalitelju jasan zahtjev iz dokumentacije o nabavi, u odnosu na koji nije izjavio žalbu, sukladno članku 406. stavku 1. točki 1. ZJN 2016, žalitelj pojašnjenjem svoje ponude nije dokazao da tom zahtjevu udovoljava, jer dokazom kojeg dostavlja („Proizvođačev obrazac za autorizaciju“), nije dokazao da ima partnerski status za održavanje robe koja je predmet nabave. Naime, žalitelj u pojašnjenju svoje ponuda, na nekoliko mjesta, izričito navodi da osigurava potpuno proizvođačko održavanje, što podrazumijeva da opremu ne održava samostalno žalitelj, već održavanje provodi proizvođač. Takva ponuda u potpunosti je suprotnosti sa zahtjevom naručitelja koji traži da odabrani ponuditelj ima partnerski status za održavanje robe, dakle neposredno održavanje od strane odabranog ponuditelja. Nasuprot tome, žalitelj u tom pojašnjenju i žalbi, naručitelju nameće rješenje (HP Care Pack) koje nije u skladu s njegovim zahtjevom, uz obrazloženje razloga prednosti takvoga rješenja te zašto je drugačije rješenje žalitelja, u odnosu na ono koje traži naručitelj, jednakovrijedno i u većem interesu naručitelja. Ovdje valja reći da naručitelj dokumentacijom o nabavi nije omogućio nuđenje jednakovrijednog rješenja u pogledu zahtjeva za održavanjem ponuđene robe, niti ZJN 2016, omogućava propisivanje jednakovrijednosti u pogledu uvjeta tehničke i stručne sposobnosti te žalitelj pogrešno upućuje na odredbu članka

270. tog Zakona. Budući da nesukladnost ponude žalitelja proizlazi već iz pojašnjenja njegove ponude te dokaza dostavljenog u tom pojašnjenju, potvrda o činjenici da žalitelj nije ovlašten održavati HP Inc proizvode na području RH, koju je naručitelj pribavio od ovlaštenog predstavnika proizvođača za RH, tvrtke HP Computing and Printing d.o.o., Zagreb, nije od utjecaja na drugačiju ocjenu ponude žalitelja. Unatoč tome, valja reći da žalitelj neosnovano u žalbi navodi da je naručitelj zahtjevom prema tom gospodarskom subjektu za provjeru podataka iz ponude, pooštrio uvjete iz dokumentacije o nabavi, budući da se samo radi o provjeri podatka kojom je potvrđeno ono što je dokazima dostavljenim od strane žalitelja, već utvrđeno, a ne o drugačijoj primjeni dokumentacije o nabavi. Vezano za navedeno, također valja reći da na rezultate provjere kod tog gospodarskog subjekta, nije od utjecaja utvrđenje iz rješenja ovog tijela KLASA: UP/II-034-02/23-01/227, na koje upućuje žalitelj, jer je u tom rješenju utvrđeno da u konkretnom slučaju, izjavom tvrtke HP Computing and Printing d.o.o., nije osporena vjerodostojnost relevantnog dokaza, što ovdje nije slučaj, budući da u ovom postupku, ne postoje oprečni dokazi u pogledu dokazivanja sukladnosti ponude žalitelja s uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije o nabavi. Slijedom navedenog, žalbeni navod je ocijenjen kao neosnovan.

Postupajući po službenoj dužnosti temeljem članka 404. ZJN 2016, a u odnosu na osobito bitne povrede postupka javne nabave iz članka 404. stavka 2. tog Zakona, ovo državno tijelo, nije utvrdilo postojanje osobito bitnih povreda postupka javne nabave.

Žalitelj je postavio zahtjev za naknadnom troškova žalbenog postupka u ukupnom iznosu od 2.725,00 eura.

Sukladno članku 431. stavku 4. ZJN 2016, u slučaju odbijanja žalbe, žalitelj nema pravo na naknadu troškova žalbenog postupka pa je odlučeno kao pod točkom 2. izreke ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od isteka osmog dana od dana javne objave rješenja na internetskim stranicama Državne komisije za kontrolu postupaka javne nabave. Tužba se predaje neposredno u pisanom obliku, usmeno na zapisnik ili se šalje poštom, odnosno dostavlja u elektroničkom obliku putem informacijskog sustava.

ZAMJENIK PREDsjedNICE

Zvonimir Jukić

