



ZAGREBAČKI
HOLDING

Sektor za strategiju, razvoj i usklađenost poslovanja

KLASA: 303-03/25-01/08

URBROJ: 01-03-25-01

Zagreb, 18.07.2025.

SVIM ZAINTERESIRANIM
GOSPODARSKIM SUBJEKTIMA

**Poziv za dostavu informativne neobvezujuće ponude i iskazivanje interesa za
prezentaciju**

**Predmet nabave: Digitalno rješenje / mobilna aplikacija za internu komunikaciju i
e-učenje**

Poštovani,

Sukladno čl. 198. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16, 114/22) Zagrebački holding d.o.o. s ciljem istraživanja tržišta, prije pokretanja postupka javne nabave za predmet nabave „**Digitalno rješenje / mobilna aplikacija za unapređenje interne komunikacije u Društvu i sustava namijenjenog provedbi učenja na daljinu (e-učenja)**“ poziva zainteresirane gospodarske subjekte da iskažu svoj interes za sudjelovanje u postupku nabave i predstave svoja digitalna rješenja / mobilne aplikacije za internu komunikaciju i e-učenje.

Zagrebački holding d.o.o. trenutno nema implementiran sustav za e-učenje, dok je interna komunikacija ograničena na tradicionalne načine korištenja oglasnih ploča i intraneta. Kako bi se unaprijedili poslovni procesi, potrebno je uvesti nove tehnologije koje bi omogućile jednostavnije i učinkovitije poslovanje kroz jedno rješenje za obje funkcije - internu komunikaciju i e-učenje. Ciljevi interne komunikacije su osigurati učinkovit protok informacija na svim razinama u Društvu, omogućiti razmjenu informacija, mišljenja i odluka radi povećanja učinkovitosti, te razvijati angažman zaposlenika i prilagoditi se promjenama u načinu korporativnog komuniciranja.

Ovim putem pozivamo zainteresirane gospodarske subjekte na dostavu informativne neobvezujuće ponude i iskazivanje interesa za prezentaciju aplikacije najkasnije do 31. srpnja 2025. godine na adresu e-pošte: Ana.Jaklin@zgh.hr.

S poštovanjem,

Sektor za strategiju, razvoj i usklađenost poslovanja

Ana Jaklin

Prilog:

- Projektni zadatak

PROJEKTNI ZADATAK:
NABAVA I IMPLEMENTACIJA DIGITALNOG RJEŠENJA (MOBILNE APLIKACIJE)
ZA INTERNU KOMUNIKACIJU I E-UČENJE

1. Uvod

Naručitelj Zagrebački holding d.o.o. (dalje: Društvo) provodi postupak prikupljanja ponuda za predmet nabave: ***Nabava i implementacija jednog digitalnog rješenja / mobilne aplikacije za unapređenje interne komunikacije u Društvu i sustava namijenjenog provedbi učenja na daljinu odnosno e-učenja.***

Društvo sa svojih preko 5,5 tisuća zaposlenika u ovom trenutku nema implementiran sustav za e-učenje, dok je interna komunikacija ograničena na tradicionalne načine korištenja oglasnih ploča i intraneta.

Kako bi unaprijedilo navedene poslovne procese potrebno je napraviti iskorak u smislu uvođenja novih tehnologija u svakodnevno poslovanje Društva, a kako bi primjena korisnicima bila jednostavna i jednoobrazna, za navedene aktivnosti potrebno je naći jedno rješenje u okviru kojeg se mogu provoditi oba poslovna procesa.

Osnovni cilj ***interne komunikacije*** je osigurati učinkovit protok informacija na svim razinama u Društvu. To je proces razmjene informacija, mišljenja ili odluka, a za ishod ima pozitivan rezultat i povećanje učinkovitosti. Dobrim praksama interne komunikacije njeguje se organizacijska kultura i izgrađuje angažman zaposlenika. U novije vrijeme sve više su prisutne promjene u načinima korporativnog komuniciranja, a to se prije svega odnosi na ***digitalno komuniciranje*** koje je posebice važno u tvrtkama s velikim brojem zaposlenih, kojima treba čim prije dostaviti važne informacije o projektima, akcijama, inicijativama, propisima i sl...

Također, razvoj komunikacijskih tehnologija omogućio je praćenje i usvajanje edukacijskih sadržaja neovisno o mjestu i vremenu. Digitalno je moguće pratiti obrazovne sadržaje u različitim oblicima (tekst, slika, videozapis i sl), a glavno obilježje istog je da svatko može pristupiti učenju kada mu to odgovara. ***E-učenje*** se široko koristi u različitim područjima, od tradicionalnog obrazovanja, onboardinga, provedbe obveznih edukacija do raznih korporativnih treninga i profesionalnog razvoja.

Prednosti takvog sustava učenja leže u fleksibilnosti kao i smanjenju potrebe za putovanjem i korištenjem papira, što je dobro za okoliš. No, najveća prednost je dostupnost odnosno omogućen pristup sadržajima za učenje bilo kada i bilo gdje.

Međutim potrebno je istaknuti da postoje i određeni izazovi u uspješnosti provedbe e-učenja i digitalne interne komunikacije, kao što su zahtjevi za pouzdanom i modernom tehnološkom infrastrukturom kao i potreba određenog predznanja korisnika a što je odabirom adekvatne platforme potrebno premostiti.

Obzirom da nemaju svi zaposlenici istu razinu računalne pismenosti važno je da novi model komuniciranja i učenja bude maksimalno pojednostavljen, odnosno „user friendly“.

2. Cilj projekta

Društvu je cilj naći jedno digitalno rješenje odnosno mobilnu aplikaciju a kojim bi obuhvatili dva segmenta unapređenja poslovanja, odnosno jedno rješenje kojim bi se zadovoljili zahtjevi za:

1. omogućavanje e-učenja
2. digitalizaciju interne komunikacije u Društvu

Obzirom na specifičnosti Društva gdje oko 80% djelatnika nema službene korisničke račune, službene uređaje (računala, mobitele), niti su administrativni djelatnici; cilj je naći rješenje kojim bi mogli osigurati doseg prema što većem broju zaposlenika a što je lakše putem mobilne aplikacije nego je preko klasičnog web rješenja.

Opći ciljevi koje je rješenjem potrebno zadovoljiti:

- ~ rješenje osigurava jednostavan pristup svim zaposlenicima
- ~ omogućuje jednostavnu registraciju bez službenih korisničkih računa; davanje/povlačenje privole u smislu zaštite i korištenja osobnih podataka
- ~ ima jednostavno i intuitivno sučelje koje omogućava brzu prilagodbu i korištenje bez obzira na tehničko predznanje
- ~ rješenje treba biti strukturirano na način da je razdvojen društveni i poslovni dio komunikacije, kao i dio za e-učenje
- ~ rješenje treba imati osiguran dio predviđen za e-učenje u okviru kojeg se mogu uploadati edukativni materijali. Treba podržavati mogućnost različitih formi edukativnih materijala (tekst, slika, videozapis, zvučni zapis i sl)
- ~ rješenje mora osigurati mogućnosti provedbe povratnih anketa, kvizova odnosno provjera znanja i sve popratne analitike praćenja uspješnosti provedbe edukacija
- ~ rješenje mora osigurati mogućnost i fleksibilnost kreiranja grupa/grupiranja korisnika u komunikacijske i edukacijske skupine
- ~ mora biti osigurana mogućnost brandiranja rješenja od strane ponuditelja u skladu s vizualnim identitetom Društva

3. Opseg usluga / opis predmeta nabave

Predmet nabave je nabava i implementacija digitalne platforme odnosno mobilne aplikacije i prava korištenja iste, gdje bi se broj korisnika (licenci za korištenje) povećavao u etapama, s tim da bi prva godina realizacije bila tzv. Pilot projekt za do max 1.500 korisnika, a u daljnjim fazama bi se povećavao broj korisnika do obuhvata ukupnog broja zaposlenika.

Rješenje mora uključivati:

- a) sustav za e-učenje** koji uključuje mogućnost učitavanja edukacijskih materijala u uobičajeno podržanim formatima (tekst, slika, videozapis, zvučni zapis itd), mogućnost vremenskog ograničavanja provedbe edukacija (i) definiranje datumskog roka do kada je edukaciju potrebno proći, (ii) omogućavanje vremenskog ograničenja pohađanja edukacije (pr. 30 min ukupno trajanje), provjeru znanja korisnika (testovi i kvizovi također sa mogućnošću vremenskog ograničavanja), cjelokupnu analitiku praćenja provedbe e-učenja (razina izvršenja, vrijeme izvršenja, odnosno praćenje korištenja edukacija, napretka i uspjeha polaznika), kreiranje pojedinačnih i grupnih izvještaja o korištenju tečaja, napretku i uspjehu polaznika, fleksibilno grupiranje polaznika i

hijerarhiju grupiranja prema potrebama Društva, administraciju sadržaja, korisnika i korisničkih grupa; i

- b) internu komunikacijsku mrežu** koja uključuje objavu novosti kroz fotografije sa kraćim opisnim tekstovima i oznakama ili videozapisima, mogućnost davanja povratnih informacija od strane korisnika, davanje pohvala korisnicima (zaposlenicima), mogućnost anketiranja korisnika (zaposlenika), notifikaciju na uređajima ukoliko se radi o plasiranju neke važne informacije od strane poslodavca, fleksibilno grupiranje polaznika i hijerarhiju grupiranja prema potrebama Društva, administraciju sadržaja, korisnika i korisničkih grupa

Ključne funkcionalnosti rješenja uključuju:

- ~ Document management i e-učenje – sustav za edukacije, onboarding i provjeru znanja zaposlenika, kao i analitičko praćenje
- ~ Osiguranje dvosmjerne komunikacije
- ~ Službene i društvene novosti – centralno mjesto za važne informacije
- ~ Komunikacijske i edukacijske grupe –kreiranje grupa i razina hijerarhija grupa prema potrebama Društva (pr. strukturirane minimalno prema podružnicama i odjelima)
- ~ Važne obavijesti – push notifikacije zaposlenicima u realnom vremenu
- ~ Interni imenik – organiziran prema hijerarhiji tvrtke
- ~ Kudos – platforma za slanje pozitivnog feedbacka između kolega
- ~ Feedback sustav – centralizirano prikupljanje povratnih informacija zaposlenika (anonimno ili neanonimno)
- ~ Ankete i kvizovi – interaktivni alati za angažman zaposlenika
- ~ Jednostavnost korištenja
- ~ Pregledno i intuitivno desktop administracijsko sučelje
- ~ 2 vrste sučelja: administratorsko i korisničko
- ~ Mogućnost definiranja raznih nivoa ovlaštenja i za administrator(e) i za korisnike: ovisno o pripadnosti pojedinoj organizacijskoj jedinici, hijerarhijskom nivou ili na nekoj drugoj osnovi; mogućnost fleksibilnog definiranja ovlaštenja

4. Tehničke specifikacije i funkcionalnosti; tehnička i stručna podrška

Specifikacije i funkcionalnosti	Podrška
Dostupnost rješenja u Google play i App Storeu	Početna komunikacijska i implementacijska strategija za uključivanje radnika na platformu
Mobilna i desktop verzija aplikacije za sve zaposlenike Društva	Inicijalno postavljanje, personalizacija i brendiranje rješenja prema vizualnom identitetu Društva
Dodatno analitičko i administratorsko sučelje prilagođeno za rad na računalu, jednostavno za upotrebu za administratore Društva (mogućnost pristupa za više osoba)	Personalizirani plan implementacije i onboarding procesa
Rješenje mora nuditi potpunu metriku i analitiku angažmana u komunikacijskom dijelu i praćenja uspješnosti u provedbi edukacija	Dodijeljen key account manager za Društvo i konzultacije po potrebi, dostupnost za hitne konzultacije
Rješenje mora biti gotovo, izrađeno i testirano te spremno za korištenje bez ikakvih dodatnih prilagodbi osim brendiranja u roku 30 dana od potpisivanja ugovora	Komunikacijsko savjetovanje i mentoriranje, tijekom čitave realizacije, o dobrim praksama za podizanje angažmana i prihvaćanje e-učenja

Rješenje mora biti intuitivno te svojim načinom korištenja biti prilagođeno različitim razinama digitalne pismenosti radnika	Pomoć pri dizajnu edukacijskih materijala, povratnih kvizova i testiranja, savjetovanje oko najboljih praksi
Rješenje mora osigurati da za registraciju nije potreban službeni korisnički račun/e-mail adresa tvrtke niti druge e-mail adrese	Pomoć pri dizajnu sadržaja objava i edukacija na platformi, a na temelju stečenog iskustva i primjerima dobrih praksi drugih kompanija
Prilikom prve registracije treba se korisnicima osigurati davanje privole u smislu zaštite i korištenja osobnih podataka, kao i mogućnost da korisnik povuče privolu	E-mail i telefonska podrška korisnicima i administratorima sustava
U okviru usluge mora se osigurati redovito održavanje te kontinuirani razvoj, nadogradnja i pristup novim funkcionalnostima rješenja bez dodatnih troškova	Radionice i sastanci (uživo/online) za vizualni sadržaj i planiranje
Rješenje mora osigurati mogućnost importa CSV datoteke sa kontaktima i definiranim podacima o korisnicima (šifra zaposlenika, ime prezime, organizacijska jedinica i sektor/podružnica) i na taj način osigurati da se baza korisnika osvježava dnevno	Edukacija ključnih korisnika i administratora
Sigurnosni protokoli kojima se osigurava povjerljivost, integritet i dostupnost moraju uključivati: - upravljanje identitetima i pravima pristupa, - sigurnost podataka u prijenosu i mirovanju (E2EE), - zaštitu od gubitka podataka (DLP), - sigurnost mreže i infrastrukture (IDS/IPS), - upravljanje ranjivostima, - upravljanje incidentima, - ciljno vrijeme oporavka i ciljnu točku oporavka (RTO, RPO), - regulatornu usklađenost (GDPR, NIS2 CRA), - popis implementiranih i relevantnih sigurnosnih certifikata	Održavanje i otklanjanje pogreški u roku od 24 sata po dojadi i sistemska podrška U slučaju potrebe, provedba postupaka sukladno Planu odgovora na incidente i Planovima oporavka sustava
Antivirusna zaštita - Antimalware zaštita Obavijesti i postupanja u slučaju uočenih virusa i zloćudnih datoteka	Kreiranje grupa korisnika, unos novih korisnika
Rješenje mora omogućiti mogućnost izvoza podataka i izvještaja administratoru(ima), a vezano na analitiku korištenja, angažmana i provedbe e-učenja na računalo u editabilnim formatima (pr. excel, word itd)	

5. Dostava i rokovi

Za potrebe predmetne nabave, a radi očekivane višegodišnje realizacije, sklapao bi se neobvezujući okvirni sporazum i to za rok od tri godine.

U tekućoj kalendarskoj godini cilj je provesti nabavni postupak, dok bi sama realizacija krenula od 2026. godine i to na način da se u prvoj godini aktivacije realizira pilot projekt na manjem broju korisnika (do max 1.500 korisnika) uz osiguranje svih funkcionalnosti sustava odnosno iste tehničke specifikacije, konzultativnu i operativnu podršku, kao i sve druge usluge predviđene projektom, a u sljedećim godinama bi se povećavao broj korisnika do dosega ukupnog broja zaposlenika Društva.

Rješenje Društvu mora biti osigurano putem Google play i App Storea za samostalno pohranjivanje na vlastitim mobilnim uređajima i računalima (mobilna i desktop verzija).

Rješenje treba biti isporučeno i spremno za upotrebu najkasnije u roku 30 dana od stupanja na snagu ugovora.

6. Minimalni uvjeti sposobnosti ponuditelja

Ponuditelj mora osigurati/dokazati:

- ~ minimalno reference 3 (tri) implementacije rješenja u društvima sličnim ZGH (primarno slična po složenosti i veličini).
- ~ popis glavnih isporuka robe (iste ili slične vrste kao što je predmet nabave) izvršenih u godini u kojoj je započeo postupak javne nabave i tijekom 3 godine koje prethode toj godini. Popis sadrži vrijednost robe, datum te naziv druge ugovorne strane.
- ~ raspoloživost centralne službe za zaprimanje prijave kvarova čija je dostupnost 24 sata dnevno/7 dana tjedno/365 dana godišnje. Izjava kojom ponuditelj potvrđuje navedeno treba sadržavati kontakt podatke centralne službe: adresu elektroničke pošte i brojeve telefona.
- ~ dokaze o primjeni sigurnosnih protokola i o usklađenosti kako bi se minimizirao mogući utjecaj na poslovanje u nekom od sigurnosno-rizičnih scenarija, što mogu biti primjerice izvještaji: npr. izvještaj o provedbi testiranja softvera prilikom razvoja sa utvrđenim slabostima i načinu njihove mitigacije, izvještaj o provedenoj zadnjoj nadogradnji komponenti u okviru patch managementa; i/ili certifikati: npr. ISO 27001, 27701, 20000-1, 9001, SOC 2 i sl.; i/ili dokumenti: npr. plan odgovora na incidente (IRP), politika zaštite podataka, politika informacijske sigurnosti (ISP), politika zadržavanja podataka (DRP), ugovori o obradi podataka (DPA), politika privatnosti, procjene utjecaja na zaštitu podataka, plan budućih testiranja za otkrivanje slabosti
- ~ minimalno jednog stručnjaka za uvođenje (implementaciju) digitalnog rješenja za internu komunikaciju i e-učenje – najmanje 1 osoba (ili 1 osoba specijalizirana za e-učenje i 1 osoba specijalizirana za internu komunikaciju) čije su kvalifikacije opisane u nastavku. Ponuditelj može u izvršenju ugovora angažirati i veći broj stručnjaka. Stručnjak/ci u timu navedeni u ponudi moraju zaista i sudjelovati u realizaciji. Kvalifikacije stručnjaka:
 - osoba/e mora/ju imati minimalno 3 (tri) godine radnog iskustva u području uvođenja (implementacije) programskih rješenja za e-učenje/internu komunikacijsku platformu,
 - iz životopisa osobe/a mora biti vidljivo da je sudjelovala/e u minimalno 5 (pet) projekata implementacije takovog programskog rješenja u tvrtkama s minimalno 1500 zaposlenih (s obzirom da je isto povezano s prirodom predmeta nabave); Životopis potpisuje osoba/e na koju odnosi.

- ~ minimalno jednog stručnjaka za održavanje i nadogradnju digitalnog rješenja za e-učenje i internu komunikaciju čije su kvalifikacije opisane u nastavku. Ponuditelj može u izvršenju ugovora angažirati i veći broj stručnjaka. Stručnjak/ci u timu navedeni u ponudi moraju zaista i sudjelovati u realizaciji. Kvalifikacije stručnjaka:
- osoba mora imati minimalno 2 (dvije) godine radnog iskustva u području održavanja i nadogradnje programskih rješenja za e-učenje i internu komunikaciju
 - iz životopisa osobe mora biti vidljivo da je sudjelovala u minimalno 5 (pet) projekata održavanja i nadogradnje takvog programskog rješenja u tvrtkama s minimalno 1500 zaposlenih (s obzirom da je isto povezano s prirodom predmeta nabave); Životopis potpisuje osoba/e na koju odnosi.