



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4683 366
p.p. 161
www.hzjz.hr

U Zagrebu, 21. prosinca 2016. godine
Ur. broj: 80-19/26-16

POZIV NA DOSTAVU PONUDE ZA PRUŽANJE USLUGE KONTAKT CENTRA

Poštovani,

Naručitelj Hrvatski zavod za javno zdravstvo pokrenuo je nabavu za predmet nabave: USLUGA KONTAKT CENTRA namijenjene održavanju besplatne telefonske linije u svrhu promocije i iskazivanja interesa građana za odaziv na preventivne preglede u okviru Nacionalnih programa ranog otkrivanja raka, Ur.broj: 80-19/26-16, te Vam upućujemo ovaj Poziv na dostavu ponude.

Sukladno članku 18. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14) za godišnju procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 200.000,00 kuna (tzv. bagatelnu nabavu) Naručitelj nije obvezan provoditi postupke javne nabave propisane Zakonom o javnoj nabavi.

1. Opis predmeta nabave

Predmet nabave: Usluga kontakt centra

Opis predmeta nabave/Sadržaj ponude:

Usluga kontakt centra namijenjena je održavanju besplatne telefonske linije u svrhu promocije i iskazivanja interesa građana za odaziv na preventivne preglede u okviru Nacionalnih programa ranog otkrivanja raka.

Usluga uključuje:

- 0800 pozivni broj (**broj do sada korišten za Nacionalne programe je 0800-85-86 i mora se zadržati**)
- Besplatno korištenje usluge za pozivatelja
- Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranog radnog vremena i dogovorenih minuta trajanja razgovora s pozivateljem.
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge (3-4 agenata)
- Obradu eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih Naručitelju
- Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva

Procijenjena vrijednost ponude (bez PDV-a): 90.000,00 kuna

2. Uvjeti nabave:

Način izvršenja:

Ugovor o nabavi usluge kontakt centra

Usluga kontakt centra uključuje zaprimanje poziva od strane korisnika usluge (pozivatelja) koji odabire program: Nacionalni program ranog otkrivanja raka debelog crijeva i/ili Nacionalni program ranog otkrivanja raka vrata maternice i/ili Nacionalni program ranog otkrivanja raka dojke, te preusmjeravanje poziva i/ili slanje e-pošte trećoj unaprijed definiranoj strani (županijskom zavodu za javno zdravstvo) prema popisu dostavljenom od strane Naručitelja.

Dogovorena razina usluge obuhvaća osnovna pitanja vezana uz vrstu usluge koju Naručitelj pruža, prosljeđivanje upita županijskim zavodima za javno zdravstvo te prema potrebi prikupljanje podataka (broj telefona i/ili e mail adresa) pozivatelja u svrhu prosljeđivanja istih trećoj strani.

U slučaju da upit nije vezan za dogovorenu razinu usluge, slučaj će se eskalirati Naručitelju putem prethodno dogovorene e-adrese na daljnju obradu.

Prosječno vrijeme preuzimanja poziva tijekom radnog vremena za 80% poziva je predviđeno unutar 40 sekundi (za unaprijed predviđenu prognozu od 4 000 poziva godišnje i uz pretpostavku da se mjesečno pređe minimum od 100 kontakata).

1. u redovnom periodu se očekuje 100 kontakata mjesečno uz radno vrijeme od 8.00-16.00 sati;
2. u periodu medijske kampanje o dva navrata i to : od 15. veljače 2017. do 31. ožujka 2017. te od 15. rujna 2017. do 31. listopada 2017. godine se očekuje povremeno povećana potreba za vrijeme promotivne kampanje sa do poziva mjesečno. U tom periodu očekuje se tri mjeseca promotivne kampanje kada je potrebno produljeno radno vrijeme.

Maksimalno trajanje razgovora s agentom 3–4 minute.

Radno vrijeme (ne uključuje nacionalne blagdane): 7 dana u tjednu–produljeno za vrijeme emitiranja spotova na TV 8-20 h, a ostalo vrijeme ponedjeljak – petak 8-16 h.

Rok izvršenja: Od 1. siječnja 2017. godine do 31. prosinca 2017. godine

Rok valjanosti ponude:

- 30 dana

Mjesto izvršenja: Kontakt centar za potrebe Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.

Uvjeti i način plaćanja:

- Plaćanje se vrši mjesečno, u roku od 30 dana od dana izvršene usluge, temeljem sklopljenog ugovora i ispostavljenog računa za izvršenu mjesečnu uslugu uz koji se prilaže mjesečno izvješće o broju, vrsti i trajanju poziva u tiskanom obliku (isprintu) datiranom na zadnji dan u mjesecu za statističke podatke od tog mjeseca.

Odredbe o cijeni ponude:

- U cijenu ponude bez PDV-a uračunavaju se svi troškovi i popusti Ponuditelja.
- Cijenu je potrebno prikazati na način da se iskaže cijena ponude bez PDV-a, iznos PDV-a te cijena ponude sa PDV-om.

Kriterij odabira ponude:

- Kriterij za odabir ponude je najniža cijena.
- Cijene će se uspoređivati prema iskazanoj cijeni bez PDV-a.
- Nisu dopuštene alternativne ponude.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora

Ponuditelji moraju dostaviti slijedeća jamstva:

- Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza. Ponuditelj je obvezan u roku od osam dana od dana potpisivanja Ugovora Naručitelju dostaviti bjanko

zadužnice u visini 10% od vrijednosti ugovorenog iznosa sa PDV-om u odgovarajućem broju primjeraka bjanko zadužnica, ispunjene, potpisane i ovjerene prema Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice.

- Ako odabrani Ponuditelj u ostavljenom roku ne dostavi jamstvo za uredno ispunjenje ugovora kako je traženo u dokumentaciji za nadmetanje, javni naručitelj će, ponovno izvršiti rangiranje ponuda prema kriteriju za odabir ne uzimajući u obzir ponudu odabranog Ponuditelja te donijeti odluku o odabiru nove najpovoljnije valjane ponude ili ako postoje razlozi poništiti postupak javne nabave.

Ostali bitni uvjeti u svezi s predmetom nabave:

Svi Ponuditelji koji su preuzeli dokumentaciju za nadmetanje i koji će podnijeti ponudu dužni su:

- Ponudu obavezno predati u papirnatom obliku u izvorniku, na način da sva prazna mjesta u ponudbenoj dokumentaciji popune jasno tiskanim slovima i pišu neizbrisivom tintom. Tekst koji se unosi u ponudbenu dokumentaciju može se ispravljati na način da su ispravci vidljivi i dokazivi, s datumom i potvrdom ispravka pravovaljanim potpisom i pečatom ovlaštene osobe ponuditelja.
- Ponuda sa svim traženim prilogima podnosi se na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.
- Ponudu je potrebno uvezati u cjelinu na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova ili dijelova ponuda.
- Listovi u ponudi se moraju označiti rednim brojem stranice kroz ukupni broj stranice ili obrnuto.

Dokazi sposobnosti:

Isprava o upisu u poslovni, sudski (trgovački), strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar:

- Izdavatelj dokaza: nadležni Trgovački sud, odnosno upravno ili drugo tijelo nadležno za vođenje obrtnog, strukovnog ili poslovnog registra.
- Dokaz ne smije biti stariji od 3 mjeseca i može biti u preslici.

Izjava o nekažnjavanju

- Ponuditelj je dužan priložiti potpisanu Izjavu o nekažnjavanju koja može biti u preslici i ne mora biti ovjerena kod javnog bilježnika prema obrascu u Prilogu 1.4.

Potvrda o plaćenim porezima i doprinosima

- Izdavatelj dokaza mora biti Porezna uprava Ministarstva financija.
- Dokaz ne smije biti stariji od 30 dana od dana objave Zahtjeva za prikupljanje ponuda.
- Dokaz može biti u preslici.

Tehnička i stručna sposobnost

- Ponuditelj je obavezan priložiti:

a) Popis značajnih Ugovora o uslugama istim ili sličnim predmetu nabave izvršenih u godini u kojoj je započeo postupak javne nabave i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini, s iznosom i datumom pružene usluge te nazivom druge ugovorne strane naručitelja u smislu Zakona ili privatnog subjekta.

Ako je druga ugovorna strana javni naručitelj u smislu Zakona, popis kao dokaz o uredno isporučenoj robi sadrži ili mu se prilaže potvrda potpisana ili izdana od naručitelja. Ako je druga ugovorna strana privatni subjekt, popis kao dokaz o uredno isporučenoj robi sadrži ili mu se prilaže potvrda tog subjekta, a u nedostatku iste vrijedi izjava gospodarskog subjekta uz dokaz da je potvrda zatražena. Ako je potrebno, javni naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru istinitosti potvrde.

b) Uz popis ugovora, ponuditelj je dužan priložiti **najmanje 1 (jednu) potvrdu** o urednom ispunjenju ugovora iz popisa ugovora.

Dokaz mora biti razmjeran predmetu nabave, odnosno ukoliko ponuditelj dostavlja dokaz o izvršenju jednog ugovora, tada njegov iznos mora biti jednak ili viši od procijenjene vrijednosti nabave iz točke 3. ove Dokumentacije ili ukoliko ponuditelj dostavlja dokaz o izvršenju više ugovora, tada njihov zbrojeni iznos mora biti jednak ili viši od procijenjene vrijednosti nabave iz točke 3. ove Dokumentacije.

3. **PONUDBENI LIST** nalazi se u Prilogu 1.1. potrebno ga je ispuniti, potpisati, ovjeriti i dostaviti u originalu.
4. **TROŠKOVNIK** predmeta nabave se nalazi u Prilogu 1.3. potrebno ga je ispuniti, potpisati, ovjeriti i dostaviti u original
5. **TEHNIČKA SPECIFIKACIJA – usluga kontakt centra**
Tehnička specifikacija predmeta nabave nalazi se u Prilogu 1.2.
Predmet nabave mora biti ponuđen prema uvjetima iz Tehničke specifikacije, koja treba biti ovjerena i potpisana i dostavljena u originalu.
6. **ROK I NAČIN DOSTAVE PONUDE:**
 - Ponuda se u zatvorenoj omotnici dostavlja na adresu Naručitelja navedenu u dokumentaciji za nadmetanje.
 - Na omotnici ponude mora biti naznačeno:
 - naziv i adresa naručitelja,
 - naziv i adresa ponuditelja,
 - urudžbeni broj nabave,
 - naziv predmeta nabave,
 - naznaka »ne otvaraj«.

Poziv na dostavu ponude objavljuje se i na Web portalu Naručitelja www.hzjz.hr i traje do **27. prosinca 2016. godine do 12,00 sati**.

Rok za dostavu ponude: Ponuditelji su dužni do **27. prosinca 2016. godine do 12,00 sati** dostaviti ponude bez obzira na način dostave.

- Način dostave ponude poštom ili predajom na urudžbeni zapisnik Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Rockefellerova 7, Zagreb
- Otvaranje ponuda nije javno

Kontakt osoba Naručitelja: Andrea Šupe Parun, dr .med. andrea.supe.parun@hzjz.hr
Mladen Bažulić, ing. mladen.bazulic@hzjz.hr

Naručitelj će ponuditeljima dostaviti pisanu obavijest o rezultatima nabave.

S poštovanjem,



Potpis odgovorne osobe:

doc.dr.sc. Krunoslav Capak, prim.dr.med.

Prilog 1.1. - OBRAZAC PONUDBENOG LISTA

Predmet nabave: Usluga kontakt centra

Naručitelj: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Rockefellerova 7, Zagreb, OIB 75297532041

Odgovorna osoba naručitelja: ravnatelj doc.dr.sc. Krunoslav Capak, prim.dr.med.

Naziv ponuditelja: _____

Adresa: _____

OIB: _____

Poslovni račun (IBAN): _____

Ponuditelj u sustavu PDV-a (zaokružiti) DA NE

Kontakt osoba: _____

Telefon: _____

Fax: _____

Broj ponude: _____

Datum ponude: _____

CIJENA PONUDE bez PDV-a: _____

PDV: _____

CIJENA PONUDE s PDV-om: _____

M.P.

(Ime i prezime, potpis ovlaštene osobe ponuditelja)

PRILOG 1.2 TEHNIČKA SPECIFIKACIJA - usluga kontakt centra

Predmet nabave: Usluga kontakt centra

Naručitelj: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Rockefellerova 7, Zagreb, OIB: 75297532041

Odgovorna osoba naručitelja: ravnatelj doc.dr.sc. Krunoslav Capak, prim.dr.med.

Usluga kontakt centra namijenjena je otvaranju besplatne telefonske linije u svrhu promocije i iskazivanja interesa građana za odaziv na preventivne preglede u okviru Nacionalnih programa ranog otkrivanja raka dojke, debelog crijeva i vrata maternice.

Usluga kontakt centra uključuje zaprimanje poziva od strane korisnika usluge (pozivatelja) koji odabire program - Prevencija raka debelog crijeva i/ili Prevencija raka vrata maternice i/ili Prevencija raka dojke, te slanje e-pošte trećoj unaprijed definiranoj strani (županijskom zavodu za javno zdravstvo), prema popisu dostavljenom od HZJZ- a.

Dogovorena razina usluge obuhvaća osnovna pitanja vezana uz vrstu usluge koju Naručitelj pruža te prikupljanje podataka (broj telefona i/ili e-mail adresa) pozivatelja u svrhu prosljeđivanja istih trećoj strani, odnosno koordinatorima svakog pojedinog programa u 21 zavodu.

Ukupan broj poziva na godišnjoj razini: 4 000 poziva

Maksimalno trajanje razgovora s agentom 3-4 minute

Prosječno vrijeme preuzimanja poziva tijekom radnog vremena je predviđeno unutar 40 sekundi za 80% poziva (uz pretpostavku da se mjesečno pređe minimum od 100 kontakata).

Radno vrijeme (ne uključuje nacionalne blagdane):

- Redovno: ponedjeljak – petak 8-16 sati; 9 mjeseci
- Produženo (tijekom medijske kampanje): 7 dana u tjednu – 8-20 sati; 3 mjeseca-i to od 15. veljače 2017.do 31.ožujka 2017. i 15.rujna 2017. do 31. listopada 2017. godine.

Usluga uključuje:

- 0800 pozivni broj (broj do sada korišten za Nacionalne programe je 0800 85 86 i treba ga zadržati);
- Besplatno korištenje usluge za pozivatelja;
- Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranog radnog vremena i dogovorenih minuta trajanja razgovora s pozivateljem;
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge (5-10 agenata);
- Obradu eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih Naručitelju;
- Mjesečno izvješće o broju poziva i prema vrsti poziva:
 - Ukupan broj poziva razvrstan prema vrsti poziva za RH: narudžba, informacija, pritužba, pohvala, pozivi koji se ne odnose na program;
 - Ukupan broj poziva prikazan prema danima za RH;
 - Ukupan broj poziva razvrstan prema županijama iz kojeg je vidljivo koliki je broj narudžbi, a koliko eskalacija.

M.P.

(Ime i prezime, potpis ovlaštene osobe ponuditelja)

PRILOG 1.3 - TROŠKOVNIK

Predmet nabave: Usluga kontakt centra

Naručitelj: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Rockefellerova 7, Zagreb, OIB 75297532041

Odgovorna osoba naručitelja: ravnatelj: doc.dr.sc. Krunoslav Capak, prim.dr.med.

Opis usluge	Količina (u mjesecima)	Mjesečna cijena u kn bez PDV-a	Ukupna cijena za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. u kunama bez PDV-a
Održavanje besplatnog telefonskog broja 0800 85 86	12		
Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta	12		
Redovni trening operatera	12		
Obradu slučajeva i prosljeđivanje istih	12		
Obradu eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih	12		
Mjesečno izvješće izviješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva	12		
UKUPNA CIJENA BEZ PDV-a	-		
PDV	-		
UKUPNA CIJENA SA PDV-om	-		

M.P.

(Ime i prezime, potpis ovlaštene osobe ponuditelja)

PRILOG 1.4 - IZJAVA

I Z J A V A

Koju dajem ja _____,

(ime i prezime, adresa/prebivalište, broj osobne iskaznice, OIB)

kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta/ponuditelja

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta/ponuditelja)

za sebe i za gospodarski subjekt da nema okolnosti koje bi bile protivne odredbi članka 67. stavka 1. točke 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11 i 83/13), da mi NIJE izrečena pravomoćna osunujuća presuda za bilo koje od sljedećih kaznenih djela odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji sam državljanin;

a) prijevarena (članak 236.), prijevara u gospodarskom poslovanju (članak 247.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 252.) davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 253.), zlouporaba u postupku javne nabave (članak 254.), utaja poreza ili carine (članak 256.), subvencijska prijevara (članak 258.), pranje novca (članak 265.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 291.), nezakonito pogodovanje (članak 292.), primanje mita (članak 293.), davanje mita (članak 294.), trgovanje utjecajem (članak 295.), davanje mita za trgovanje utjecajem (članak 296.), zločinačko udruženje (članak 328.) i počinjenje kaznenog djela ili sastavu zločinačkog udruženja (članak 329.) iz Kaznenog zakona,

b) prijevara (članak 224.), pranje novca (članak 279.), prijevara u gospodarskom poslovanju (članak 293.) primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.a), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.b), udruživanje za počinjenje kaznenih djela (članak 333.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 337.), zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti (članak 338.), protuzakonito posredovanje (članak 343.), primanje mita (članak 347.), i davanje mita (članak 348.) iz Kaznenog zakona („Narodne novine“ br. 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 77/11 i 143/12),

U _____, _____ godine.

M.P.

ZA PONUDITELJA:

(IME I PREZIME, potpis ovlaštene osobe)