



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

