



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7

HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4863 222

F: +385 1 4863 366

p.p. 161

www.hzjz.hr

Zagreb, 18.12.2017. godine

Klasa: 406-09/17-09/141

Ur.broj: 381-09-92-17-1

Broj poziva: U-50/17

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

Hrvatski zavod za javno zdravstvo upućuje Vam Poziv na dostavu ponude 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.**

Sukladno članku 12. Stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 200.000,00 kn bez PDV-a (tzv. jednostavnu nabavu) Hrvatski zavod za javno zdravstvo nije obvezan provoditi postupke javne nabave propisane Zakonom o javnoj nabavi.

Poziv na dostavu ponude provodi se temeljem članka 5. *Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave Klasa:011-02/07-10/14, Ur.broj 381-10-100-17-1 od 05. srpnja 2017. godine.*

1. OPIS PREDMETA NABAVE

Predmet nabave je nabava:

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, sukladno Troškovniku iz Priloga 5. ovog Poziva.



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.
- Trošak agentskih minuta za odgovore na pozive izvan dogovorenih minuta trajanja razgovora s pozivateljem.
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge (3-4 agenata)
- Obradu slučajeva i prosljeđivanje istih na mail adrese županijskih zavoda za javno zdravstvo
- Obradu eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih Naručitelju
- Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva (ukupno)
- Mjesečno izvješće o broju poziva i razlogu poziva prema svakom programu (NP dojka, debelo crijevo i vrat maternice)
- Mjesečno izvješće o broju i razlogu poziva prema svakoj županiji

Usluga kontakt centra uključuje zaprimanje poziva od strane korisnika usluge (pozivatelja) koji odabire program: Nacionalni program ranog otkrivanja raka debelog crijeva, Nacionalni program ranog otkrivanja raka dojke i Nacionalni program ranog otkrivanja raka vrata maternice, te 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 do 800 kontakata mjesečno i uz pretpostavku da se mjesečno pređe minimum od 100 kontakata).



- u periodu od 1.6.2018. do 30.8.2018. se očekuje 120 kontakata mjesečno uz radno vrijeme od 8.00-16.00 sati
- u periodu od 1.1. do 1.6. i od 1.9. do 31.12.2018. se očekuje povremeno povećana potreba za vrijeme promotivne kampanje sa do 500 poziva mjesečno. Kampanja se predviđa u ožujku, svibnju i listopadu. U tom periodu očekuje se ukupno 90 dana 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.

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 80.000,00 kn

2. UVJETI NABAVE

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: Od 1. siječnja 2018. godine do 31. prosinca 2018. godine
- Mjesto izvršenja: Kontakt centar za potrebe Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.
- Rok valjanosti ponude: 30 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti 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.

Cijena 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. Ponuđena cijena neće se mijenjati za vrijeme važenja ugovora.

- Kriterij odabira ponuda: Najniža cijena

Nisu dopuštene varijante ponude.

Ponuda se obavezno predaje u papirnatom obliku u izvorniku, na način da se 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, osim kataloga ili prospekata te certifikata podnosi se na hrvatskom jeziku i latiničnom



pismu. Katalozi, prospekti ili certifikati mogu biti na stranom jeziku. Ponudu je potrebno uvezati u cjelinu na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova ili dijelova ponuda. Ponude se moraju označiti rednim brojem stranice kroz ukupni broj stranice ili obrnuto.

3. PONUDITELJ MORA DOSTAVITI SLJEDEĆE DOKAZE SPOSOBNOSTI:

3.1 Izjava o nekažnjavanju za kaznena djela članka 251. stavka 1. točke 1. podtočke a)-f) Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) koju daje osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta ovjerena od javnog bilježnika. Izjava ne smije biti starija od 3 mjeseca, računajući od dana slanja poziva za dostavu ponude (potpisana izjava o nekažnjavanju iz Priloga 1. ovog Poziva).

3.2 *Potvrdu porezne uprave o stanju duga, koja ne smije biti starija od 30 dana računajući od dana slanja poziva za dostavu ponude.*

3.3 *Izvod iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta. Ako se on ne izdaje u državi sjedišta gospodarskog subjekta, gospodarski subjekt može dostaviti izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela. Izvod ili izjava ne smije biti starija od 3 mjeseca od dana slanja poziva za dostavu ponude.*

3.4 Tehnička i stručna sposobnost

Ponuditelj je obavezan priložiti:

- Popisom istih ili sličnih usluga predmetu nabave, pruženih u godini u kojoj je započeo postupak nabave i tijekom tri godine koje prethode toj godini u minimalnoj ukupnoj vrijednosti jednako procijenjenoj vrijednosti nabave.

Dokaz iz ove točke mora biti razmjern predmetu nabave, odnosno gospodarski subjekt mora dokazati da je u 2017. godini i tijekom tri godine koje joj prethode uredno izvršio jedan ili više ugovora o pružanju usluga istih ili sličnih predmetu nabave koji zbrojeno čine minimalno ukupnu vrijednost jednaku procijenjenoj vrijednosti predmeta nabave.

3.5 Potpisane *Izjave* iz Priloga 2. ovog Poziva.

4. PONUDBENI LIST (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja)



5. JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

Ponuditelj je dužan dostaviti u roku od osam dana od dana sklapanja ugovora, jamstvo za dobro izvršenje ugovora u visini 10% (deset posto) vrijednosti ugovora bez PDV-a. Jamstvo se dostavlja u obliku Bjanko zadužnice u odgovarajućem broju primjeraka, ispunjena, potpisana i ovjerena prema Pravilniku o obliku i sadržaju bjanko zadužnice.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora može se naplatiti za slučaj povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Pod povredama ugovornih obveza, između ostalog, smatra se neizvršavanje ugovorenih obveza u zadanim rokovima, u skladu s odredbama ugovora i poziva na dostavu ponude te ponudom odabranog ponuditelja.

Naručitelj će ponuditelju vratiti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora nakon njegovog isteka.

6. TROŠKOVNIK I TEHNIČKE SPECIFIKACIJE (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja)

7. NAČIN DOSTAVE PONUDE

Ponuda se dostavlja na ponudbenom listu i troškovniku iz ovog *Poziva* na dostavu ponude, a koje je potrebno ispuniti i potpisati od strane ovlaštene osobe ponuditelja.

Rok za dostavu ponude: 22.12.2017. godine do 09.00 sati

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja elektroničkom poštom ili u Urudžbeni zapisnik na adresi naručitelja- osobno ili poštom s naznakom na omotnici „Poziv na dostavu ponude“; predmet nabave: **„Usluga kontakt centra“**.

Mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se 22.12.2017. godine u 09.00 sati u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Irena Josić, dipl.oec.

Tel. broj.: +385 1 4863 373

E-mail: irena.josic@hzjz.hr

Kontakt osoba u vezi tehničkih pitanja: prof. Nataša Antoljak, dr .med. spec. epidemiologije

Tel: +385 1 4863 352

E-mail: natasa.antoljak@hzjz.hr

Obavijest o rezultatima predmetne nabave: Naručitelj će ponuditelju dostaviti pisanu Obavijest o rezultatima nabave.

S poštovanjem,

Potpis ovlaštene osobe



The image shows a circular official stamp in purple ink. The text around the perimeter of the stamp reads "REPUBLIKA HRVATSKA" at the top and "HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO" at the bottom. In the center of the stamp is a small emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink, which appears to be "Zeljko".

Prilog 1.

IZJAVA (o nekažnjavanju)

Temeljem članka 251. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16), dajem sljedeću

IZJAVU

Ja, _____ (ime i prezime), OIB: _____ iz _____ kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta _____ izjavljujem da ja osobno niti gore navedeni gospodarski subjekt nismo pravomoćno osuđeni za bilo koje od slijedećih kaznenih djela prema Kaznenom zakonu RH ili prema nacionalnim propisima čiji je osoba državljanin:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji (članak 328. , 329. i 333.)

b) korupciju

(čl. 252.,253.,254.,291.,292.,293.,294.,295.,296.,294a.,294b.,337.,338.,343.,347.,i 348.)

c) prijevaru (čl.236.,247.,256.,258., 224.,293., i 286.)

d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima (čl. 97., 99.,100.,101., 102., 169.,169a.,169b.)

e) pranje novca ili financiranje terorizma (čl. 98., 265., 279.)

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima (čl. 106., i 175.)

Ovu izjavu dajem osobno, za sebe, kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta

_____ (tvrtka), OIB: _____ sa sjedištem u _____.

U _____, _____ 2017. godine.

Ponuditelj:

M.P

(potpis ovlaštene osobe za zastupanje)

Prilog 2.

I Z J A V E

- 1.1.** Svojim potpisom i štambiljem potvrđujem da su nam poznate odredbe iz zahtjeva za dostavu ponude, da ih prihvaćamo i da ćemo izvršiti predmet nabave u skladu s tim odredbama i za cijenu koju smo naveli u ovoj ponudi.
- 1.2.** Preuzimamo obvezu, ukoliko naša ponuda bude odabrana, izvršiti traženu isporuku *roba/opreme/usluga/radova* u roku od isporuke navedene u ponudi.
- 1.3.** Plaćanje izvršene usluge obavljat će se temeljem ispostavljenog računa u roku 30 dana od izvršene isporuke *roba/opreme/usluga/radova*, prema narudžbenici Naručitelja, na naš IBAN kod poslovne banke:

U _____

Potpis i pečat ponuditelja

Prilog 3.

PONUDBENI LIST

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

NARUČITELJ: HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO, ZAGREB,
ROCKEFELLEROVA 7, OIB 75297532041

NAZIV PONUDITELJA: _____

ADRESA: _____

KONTAKT i broj telefona: _____

OIB: _____

BROJ RAČUNA (IBAN): _____

PONUĐITELJ U SUSTAVU PDV-A (zaokružiti) DA NE

CIJENA PONUDE (bez PDV-a) _____

PDV: _____

CIJENA PONUDE (s PDV-om) _____

Broj ponude: _____

Datum ponude: _____

(potpis i pečat ponuditelja)

TEHNIČKE SPECIFIKACIJE

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

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. Usluga kontakt centra uključuje zaprimanje poziva od strane korisnika usluge (pozivatelja) koji odabire program: Prevenција raka debelog crijeva, Prevenција raka dojke, Prevenција raka vrata maternice 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, prosljeđivanje upita županijskim zavodima za javno zdravstvo, te 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 do 800 kontakata mjesečno i uz pretpostavku da se mjesečno pređe minimum od 100 kontakata).

1. u periodu od 1.6.2018. do 30.8.2018. se očekuje 120 kontakata mjesečno uz radno vrijeme od 8.00-16.00 sati
2. u periodu od 1.1. do 1.6. i od 1.9. do 31.12.2018. se očekuje povremeno povećana potreba za vrijeme promotivne kampanje sa do 500 poziva mjesečno. Kampanja se predviđa u ožujku, svibnju i listopadu. U tom periodu očekuje se ukupno 90 dana 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

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.
- Trošak agentskih minuta za odgovore na pozive izvan dogovorenih minuta trajanja razgovora s pozivateljem.
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge (3-4 agenata)
- Obradu slučajeva i proslijeđivanje istih na mail adrese županijskih zavoda za javno zdravstvo
- Obradu eskaliranih slučajeva i proslijeđivanje istih Naručitelju
- Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva (ukupno)
- Mjesečno izvješće o broju poziva i razlogu poziva prema svakom programu (NP dojka, debelo crijevo i vrat maternice)
- Mjesečno izvješće o broju, razlogu poziva prema svakoj županiji

(potpis i pečat ponuditelja)

TROŠKOVNIK

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

Opis usluge	Mjesečna cijena u kn bez PDV-a	Ukupna cijena za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2018. u kn bez PDV-a
Održavanje besplatnog telefonskog broja 0800 85 86		
Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta		
Agentske minute za odgovore na pozive izvan dogovorenih minuta		
Redovni trening operatera		
Obradu slučajeva i prosljeđivanje istih		
Obradu eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih		
Mjesečno izvješće izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva		
UKUPNA CIJENA BEZ PDV-a		
PDV		
UKUPNA CIJENA SA PDV-om		

(potpis i pečat ponuditelja)