



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, 02.01.2019. godine

Klasa: 406-09/19-09/7

Ur.broj: 381-09-92-19-1

Broj poziva: U 06/19

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 i Izmjeni i dopuni Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave Klasa: 012-04/18-10/5 urbroj:381-10-19-6 od 28. od lipnja 2018. 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 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 1.6.2019. do 30.8.2019. se očekuje 120 kontakata mjesečno uz radno vrijeme od 9.00-12.00 sati
- u periodu od 1.1. do 1.6. i od 1.9. do 31.12.2019. se očekuje povremeno povećana potreba za vrijeme promotivne kampanje. 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 2 minute.

Radno vrijeme (ne uključuje nacionalne blagdane): 7 dana u tjednu–produljeno za vrijeme emitiranja spotova na TV (3 mjeseca- ožujak, svibanj, listopad) ponedjeljak-petak 8-20 h te subota i nedjelja od 12-20h , a ostalo vrijeme ponedjeljak – petak 9-14 h.

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 130.000,00 kn

2. UVJETI NABAVE

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: prosinac 2019. 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 priložima, osim kataloga ili prospekata te certifikata podnosi se na

