



# 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](http://www.hzjz.hr)

Zagreb, 14.01.2021. godine

Klasa: 406-09/21-13/3

Ur.broj: 381-13-132-21-1

Broj poziva: U 03/21

## POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

Hrvatski zavod za javno zdravstvo upućuje Vam Poziv na dostavu ponude za predmet nabave:

**Usluga kontakt centra.**

**CPV: 79512000-6**

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:

**Usluga kontakt centra**, sukladno tehničkoj specifikaciji/troškovniku iz *Priloga 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 0800-8586 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.
- -Mjesečni iznos minuta može dosegnuti maksimalan iznos od 10.000 kn, a nakon toga je potrebno aktivirati automatsku glasovnu poruku sljedećeg sadržaja: „Dobili ste besplatni kontakt centar za Nacionalne programe ranog otkrivanja raka dojke i debelog crijeva koji je privremeno nedostupan do kraja mjeseca.“ Molim Vas da u tom periodu nazovete besplatan broj nadležnog županijskog zavoda za javno zdravstvo. Od početka idućeg mjeseca ovaj broj će biti ponovno aktivan.“
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge
- 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 i debelo crijevo)
- -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 dojke i Nacionalni program ranog otkrivanja raka debelog crijeva, 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.

Za unaprijed predviđenu prognozu do 800 kontakata mjesečno i uz pretpostavku da se mjesečno ostvari minimum od 100 kontakata:

- prosječno vrijeme preuzimanja poziva tijekom vremena za 80% poziva: 40 sekundi
- maksimalno trajanje razgovora s agentom: 2 minute.
- radno vrijeme :
  1. 1.6.2021. do 30.8.2021. (lipanj, srpanj, kolovoz) -- očekuje se 100 kontakata mjesečno: **ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati**
  2. 1.2. do 1.6. i 1.9. do 31.12.2021. očekuje se povećanje kontakata za vrijeme i neposredno iza promotivne kampanje te je potrebo produljeno radno vrijeme:
    - period intenzivne promotivne kampanje - period emitiranja spotova na TV (veljača, ožujak, rujan, listopad): **ponedjeljak - petak 8.00 – 20.00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 20.00 sati**
    - period post intenzivne promotivne kampanje – neposredno nakon perioda emitiranja spotova (travanj, svibanj, studeni, prosinac): **ponedjeljak – petak 9.00 – 14.00 sati.**

**Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 120.000,00 kn.**

## **2. UVJETI NABAVE:**

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: : Od 1. veljače 2021. godine do 31. siječnja 2022. godine
- Mjesto izvršenja: HZJZ, Zagreb
- Rok valjanosti ponude: 30 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti plaćanja: 30 dana od dana primitka valjanog e-računa

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.

Ponude kod kojih nisu popunjene sve stavke troškovnika smatrat će se neprihvatljivima.

Jedinične cijene u Troškovniku su nepromjenjive za sve vrijeme trajanja ugovora.

- Kriterij odabira ponude: Najniža cijena

Za odabir je dovoljna jedna prihvatljiva ponuda.

Nije dopuštena varijantna ponuda.

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 hrvatskom jeziku i latiničnom pismu. Katalogi, 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. KRITERIJI ZA KVALITATIVAN ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA**

#### **3.1. Osnove za isključenja ponuditelja**

##### **3.1.1. Nekažnjavanje**

Izjava o nekažnjavanju za kaznena djela članka 251. stavka 1. točke 1. podtočke a)-f) Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za **gospodarski subjekt i sve članove** upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela koji imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta. **Sadržani podaci u Izjavi moraju odgovarati stvarnom činjeničnom stanju u trenutku dostave ponude.**

Izjavu o nekažnjavanju može dati osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za gospodarski subjekt i za sve osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta (*potpisana izjava o nekažnjavanju iz Priloga 1. ovog Poziva*).

**3.1.2. Plaćene dospjele porezne obveze i obveze za mirovinsko i zdravstveno osiguranje (potvrdu porezne uprave o stanju duga)**

- Sadržani podaci u Potvrdi moraju odgovarati stvarnom činjeničnom stanju u trenutku dostave ponude.
- Izdavatelj dokaza mora biti Porezna uprava Ministarstva financija
- Dokaz može biti u preslici ili u elektroničkom obliku

**4. KRITERIJ ZA ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA (UVJETI SPOSOBNOSTI)**

**4.1. Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti**

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.

- Izdavatelj dokaza: nadležni Trgovački sud, odnosno upravno ili drugo tijelo nadležno za vođenje obrtnog, strukovnog ili poslovnog registra ili elektronička isprava na papiru
- Sadržani podaci u Potvrdi moraju odgovarati stvarnom činjeničnom stanju u trenutku dostave ponude.
- Dokaz može biti u preslici ili u elektroničkom obliku

**5. POTPISANE UZJAVE iz Priloga 2**

**6. PONUDBENI LIST** (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja) – Prilog 3.

**7. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA** (potpisana i ovjerena od strane ponuditelja) – Prilog 4.

**8. TROŠKOVNIK** (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja) – Prilog 5.

**9. JAMSTVO ZA UREDNO IZVRŠENJE 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.

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

## 10. UGOVORNE KAZNE I NAKNADA ŠTETE

Ukoliko Odabrani ponuditelj zakasni sa svojom isporukom vlastitom krivnjom Naručitelj će na ime ugovorne kazne ( penala ) zadržati 2‰ ( dva promila ) za svaki dan zakašnjenja, ali najviše do 5 % (pet posto) ukupno ugovorene vrijednosti sklopljenog ugovora bez PDV-a.

Naručitelj je ovlašten zadržati penale od bilo kojeg računa Odabranog ponuditelja.

Odabrani ponuditelj je dužan nadoknaditi Naručitelju svaku štetu prouzročenu zbog kašnjenja isporuke.

## 11. 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: 22.01.2021. godine do 10:00 sati.**

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja u Uredžbeni 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: **22.01.2021. u 10:00 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Ljilja Ljubičić, dipl.ing.

Tel. broj.: 01/4863346 E-mail: [ljilja.ljubivic@hzjz.hr](mailto:ljilja.ljubivic@hzjz.hr)

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

S poštovanjem,

Ravnatelj Zavoda

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



*Handwritten signature in blue ink, possibly 'S. Capak'.*

## Prilog 1.

Temeljem članka 251. Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 120/16), u vezi sa stavkom 1. i 2. istog članka dajem

### IZJAVU

kojom ja \_\_\_\_\_ iz \_\_\_\_\_  
(ime i prezime) (adresa stanovanja)

broj osobne iskaznice \_\_\_\_\_ izdane od \_\_\_\_\_

kao po zakonu ovlaštena osoba za zastupanje pravne osobe gospodarskog subjekta

---

(naziv i adresa gospodarskog subjekta, OIB)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem

-da niti ja osobno

-niti gospodarski subjekt koga sam po zakonu ovlašten zastupati

-niti osobe koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora tog gospodarskog subjekta

nisu pravomoćnom presudom osuđena za slijedeća kaznena dijela:

a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju

– članka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona

– članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela), 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.)

b) korupciju, na temelju

– članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje

mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona

– članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) 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.)

c) prijevaru, na temelju

– članka 236. (prijevara), članka 247. (prijevara u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevara) Kaznenog zakona

– članka 224. (prijevara), članka 293. (prijevara u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) 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.)

d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju

– članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (terorističko udruženje) Kaznenog zakona

– članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) 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.)

e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju

– članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona

– članka 279. (pranje novca) 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.)

f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju

– članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona



– članka 175. (trgovanje ljudima i ropstvo) 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.) odnosno

da gospodarski subjekt koji nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja nije državljanin Republike Hrvatske nisu pravomoćnom presudom osuđena za kaznena djela navedena od podtočaka a) do f) u ovoj izjavi i za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je osoba državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točaka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.

\_\_\_\_\_  
Potpis i pečat ponuditelja

**Prilog 2.**

**IZJAVE**

- 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 e-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 - za razdoblje od 1. veljače 2021. godine do 31. siječnja 2022. godine**

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

NAZIV PONUDITELJA: \_\_\_\_\_

ADRESA: \_\_\_\_\_

KONTAKT: \_\_\_\_\_

BROJ MOBITELA/TELEFONA: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_

Valjanost ponude: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(potpis i pečat ponuditelja)

## Prilog 4

### Tehnička specifikacija

PREDMET NABAVE:

**Usluga kontakt centra - za razdoblje od 1. veljače 2021. godine do 31. siječnja 2022. godine**

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: Prevencija raka debelog crijeva i 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, 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.

Za unaprijed predviđenu prognozu do 800 kontakata mjesečno i uz pretpostavku da se mjesečno ostvari minimum od 100 kontakata:

- prosječno vrijeme preuzimanja poziva tijekom vremena za 80% poziva: 40 sekundi
- maksimalno trajanje razgovora s agentom: 2 minute.
- radno vrijeme :
  1. 1.6.2021. do 30.8.2021. (lipanj, srpanj, kolovoz) -- očekuje se 100 kontakata mjesečno:  
**ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati**
  2. 1.2. do 1.6. i 1.9. do 31.12.2021. očekuje se povećanje kontakata za vrijeme i neposredno iza promotivne kampanje te je potrebo produljeno radno vrijeme:
    - period intenzivne promotivne kampanje - period emitiranja spotova na TV (veljača, ožujak, rujan, listopad): **ponedjeljak - petak 8.00 – 20.00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 20.00 sati**

- period post intenzivne promotivne kampanje – neposredno nakon perioda emitiranja spotova (travanj, svibanj, studeni, prosinac):  
**ponedjeljak – petak 9.00 – 14.00 sati.**

Usluga uključuje:

- 0800 pozivni broj  
**(broj do sada korišten za Nacionalne programe je 0800 8586 i mora se zadržati)**
- Besplatni pozivi za pozivatelja iz svih fiksnih i mobilnih mreža
- Korištenje usluge besplatnog broja za naručitelja - cijena svih poziva na besplatni 0800 broj uključena je u cijenu agentskih minuta.
- 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)
- Mjesečno izvješće o broju, razlogu poziva prema svakoj županiji

Potvrđujemo da je naša ponuda za predmetnu uslugu izrađena u skladu sa svim uvjetima i zahtjevima iz ove tehničke specifikacije/troškovnika i ostalim uvjetima iz Poziva na dostavu ponuda

---

(potpis i pečat ponuditelja)

## Prilog 5

## TROŠKOVNIK

PREDMET NABAVE:

Usluga kontakt centra - za razdoblje od 1. veljače 2021. godine do 31. siječnja 2022. godine

RED BR.	NAZIV PROIZVODA	JEDINICA MJERE	KOLIČINA	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV-a / KN	UKUPNO / KN (BEZ PDV-A)
1	2	3	4	5	6 = 4*5
1.	Održavanje besplatnog telefonskog broja 0800 85 86	mj	12		
2.	Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta	mj	12		
3.	Agentske minute za odgovore na pozive izvan dogovorenih minuta	mj	12		
4.	Redovni trening operatera	mj	12		
5.	Obrada slučajeva i prosljeđivanje istih	mj	12		
6.	Obrada eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih	mj	12		
7.	Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva	mj	12		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

---

(potpis i pečat ponuditelja)