



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, 16.02.2021. godine

Klasa: 406-09/21-13/48

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

Broj poziva: U 23/21

## POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

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

**Usluga najma licenci i agenata u call centru**

### **CPV:**

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

Usluga najma licenci i agenata u call centru obuhvaća najam 10 agenata za prihvatanje dolaznih poziva i obradu istih, te najma pripadajućih licenci za rad agenata na Nexios platformi sukladno Troškovniku/Tehničkoj specifikaciji iz priloga ovog Poziva.

Integracija treba omogućiti automatsku sinkronizaciju podataka na Nexios platformi za generiranje odlaznih kampanja i informiranje korisnika o terminu cijepljenja odnosno slanje sms poruka i potvrde termina.

Svi prikupljeni podaci neovisno o kanalu komunikacije moraju se dostaviti u realnom vremenu platformi za iskazivanje interesa koja treba imati ažurirane podatke o potvrđenim terminima cijepljenja.

U cijenu mjesečnog najma uključeno je 10 GB diskovnog prostora za snimke razgovora (cca 50 000 minuta razgovora)

**Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 185.000,00 kn.**

## 2. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: 30 dana od datuma potpisivanja ugovora
- 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 za izvršenu mjesečnu uslugu i mjesečnog izvješće o istom

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. 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. 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 Potvdri moraju odgovarati stvarnom činjeničnom stanju u trenutku dostave ponude.
- Dokaz može biti u preslici ili u elektroničkom obliku

##### **5. POTPISANE IZJAVE iz Priloga 2**

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

**7. TROŠKOVNIK /TEHNIČKA SPECIFIKACIJA** (potpisan i ovjeren od strane ponuditelja) – Prilog 4.

**8. OSTALI BITNI UVJETI: NORME OSIGURANJA KVALITETE ILI NORME UPRAVLJANJA OKOLIŠEM**

Gospodarski subjekt mora potvrditi sukladnost sa slijedećim normama osiguranja kvalitete:

ISO/IEC 27001:2013 ili jednakovrijedan certifikat, standard upravljanja informacijskom sigurnosti

ISO/IEC 9001:2015 ili jednakovrijedan certifikat, standard upravljanja kvalitetom

ISO/IEC 14001:2015 ili jednakovrijedan certifikat, standard upravljanja okolišem

ISO/IEC 18295-1:2017 ili jednakovrijedan certifikat, standard za kontaktne centre i podršku

**Potvrdu o sukladnosti s traženom normom dostavlja gospodarski subjekt/gospodarski subjekti, ponuditelj, član zajednice koji će isporučiti predmetnu robu za koju se traže navedene norme.**

#### **DOKUMENTI KOJIMA SE DOKAZUJE SUKLADNOST SA ODREĐENIM NORMAMA OSIGURANJA KVALITETE**

Gospodarski subjekt kao dokaz sukladnosti dostavlja:

***Važeći Certifikat ISO/IEC 27001:2013 ili jednakovrijedan certifikat ili dokaz o jednakovrijednim mjerama***

***Važeći Certifikat ISO/IEC 9001:2015 ili jednakovrijedan certifikat ili dokaz o jednakovrijednim mjerama***

***Važeći Certifikat ISO/IEC 14001:2015 ili jednakovrijedan certifikat ili dokaz o jednakovrijednim mjerama***

***Važeći Certifikat ISO/IEC 18295-1:2017 ili jednakovrijedan certifikat ili dokaz o jednakovrijednim mjerama***

**Obrazloženje:**

*ISO/IEC 27001- traženim certifikatom gospodarski subjekt dokazuje primjenu normi upravljanja informacija u skladu s međunarodnom normom odnosno radi dokazivanja stručnosti i brige u svezi osiguravanja integriteta, raspoloživosti i dostupnosti informacija kao i definirane sigurnosne kontrole raspolaganja informacijama u papirnatom i digitalnom formatu, te fizičkim i ljudskim sredstvima*

**Obrazloženje:**

*ISO/IEC 9001 traženim certifikatom gospodarski subjekt dokazuje da ima utvrđene kriterije i niz načela sustava upravljanja kvalitetom, uključujući snažnu orijentaciju na kupca, fokus i motivaciju ljudi u postizanje ciljeva, partnerski odnos s dobavljačima, učinkovite poslovne procese, smanjenje rizika poslovanja, jasno definiranje odgovornosti, te trajno poboljšavanje. Protokol osigurava da Naručitelj dobiva dosljedne, kvalitetne proizvode i usluge, što pak osigurava stabilnu uslugu i poslovnu prednost, kako Ponuditelja, tako i Naručitelja.*

**Obrazloženje:**

*ISO/IEC 14001- traženim certifikatom gospodarski subjekt potvrđuje razvoj aktivnosti i ciljeva za poboljšanje sustava upravljanja okolišem, te praćenje učinkovitosti istih uzimajući u obzir zakonske zahtjeve akcijskog plana za zelenom javnom nabavom. Normom se pruža dokaz o politici sustavnog upravljanja tvrtkom i zaposlenicima koji utječu na značajne aspekte okoliša prilikom pružanja traženih usluga te na taj način svode potencijalno negativne utjecaje svojih poslovnih aktivnosti vezanih uz okoliš na najmanju moguću mjeru.*

**Obrazloženje:**

*ISO/IEC 18295- traženim certifikatom gospodarski subjekt potvrđuje da ima kreirane najbolje servisne prakse u pružanju usluga stručne i tehničke potpore Naručitelju u kontaktnom centru. Prakse su usmjerene prema Naručitelju i ispunjavanju njegovih očekivanja te se usredotočuju na značajke kvalitete koje su svojstvene za komunikaciju sa korisnicima. Navedenom normom Ponuditelj dokazuje da ima uvedene standarde kojima će se pružiti Naručitelju usluge koje kontinuirano i proaktivno zadovoljavaju ili premašuju njihove potrebe što je u ovom slučaju visoka razina stručne i tehničke potpore odnosno garancija odziva na sve zahtjeve Naručitelja u točno definiranim rokovima. Traženom normom Ponuditelj može dokazati mogućnosti ispunjavanja traženih SLA parametara i vremena odziva na prijavu kvara s obzirom da se istom strogo definiraju procedure koje omogućavaju ispunjenje traženih ključnih pokazatelja u dokumentaciji za nadmetanje.*

**Napomena:**

Ažurni dokumenti moraju biti valjani u trenutku predaje ponude, te za cijelo vrijeme trajanja ugovora

## **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: 19.02.2021. do 10:00 sati**

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja u Uruđbeni zapisnik na adresi naručitelja, osobno ili poštom s naznakom na omotnici „Poziv na dostavu ponude“; predmet nabave: **Usluga najma licenci i agenata u call centru**

Mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se: 19.02.2021. 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.ljubicic@hziz.hr](mailto:ljilja.ljubicic@hziz.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



## 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 djela:

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) prijevare, na temelju

– članka 236. (prijevara), članka 247. (prijevara u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevare) 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 najma licenci i agenata u call centru**

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

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

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

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

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

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

OIB: \_\_\_\_\_

BROJ RAČUNA (IBAN): \_\_\_\_\_

PONUDBITELJ 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.

**TROŠKOVNIK**

PREDMET NABAVE:

**Usluga najma licenci i agenata u call centru**

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
	Nexios platforma – agentske licence	kom	10		
	Nexios platforma – sms kanal licence	kom	10		
	Nexios platforma – naknada za live agenta	kom	10		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

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)