

IZMIJENJENI TROŠKOVNIKPREDMET NABAVE: **Usluga kontakt centra**

RED BR.	NAZIV PROIZVODA	JEDINI CA MJERE	KOLI- ČINA	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV-a / KN	UKUPNO / KN (BEZ PDV-A)
1	2	3	4	5	6 = 4*5
1.	Održavanje i zakup besplatnog telefonskog broja 0800 85 86	mj	12		
2.	Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta za vrijeme trajanja ugovora (temeljem statistike za 2021. godinu)	min	21600		
3.	Minute poziva iz fiksnih HR mreža prema besplatnom 0800 broju (temeljem statistike za 2021. godinu)	min	8208		
4.	Minute poziva iz mobilnih HR mreža prema besplatnom 0800 broju (temeljem statistike za 2021. godinu)	min	13392		
5.	Redovni trening operatera	mj	12		
6.	Obrada slučajeva i prosljeđivanje istih	mj	12		
7.	Obrada eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih	mj	12		
8.	Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva i prema županiji	mj	12		
9.	Trošak automatske sekretarice i snimljene poruke	mj	12		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

(potpis i pečat ponuditelja)