



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, 01.02.2022. godine
Klasa: 406-09/22-13/12
Ur.broj: 381-13-132-22-1
Broj poziva: U 02/22

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** za preiod od ožujka 2022. do veljače 2023. godine, 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)
- Besplatni pozivi za pozivatelja iz svih fiksnih i mobilnih mreža
- Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranog radnog vremena i dogovorenih minuta trajanja razgovora s pozivateljem.
- Govorne usluge
- Mjesečni iznos minuta može dosegnuti maksimalan iznos od 8.800,00 kn bez PDV-a, odnosno 11.000,00 kn s PDV-om. 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 mjesečnog razdoblja. Molimo Vas da u tom periodu nazovete besplatan broj nadležnog županijskog zavoda za javno zdravstvo. Ovaj broj će biti ponovno aktivan s prvim danom narednog mjesečnog razdoblja.“*
- Snimanje poruke i usluga automatske sekretarice
- 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. Ponuditelj će zaprimati pozive samo od korisnika ciljne skupine programa o kojima će upute dobiti po potpisivanju ugovora.

U slučaju da upit nije vezan za dogovorenu razinu usluge, takav slučaj se neće obrađivati.

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. Period od 1.6.2022. do 30.8.2022. (lipanj, srpanj, kolovoz)

- očekuje se 100 kontakata mjesečno: **ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati**

2. Period intenzivne promotivne kampanje - period emitiranja spotova na TV i radiu (tijekom ožujka, travnja, svibnja, rujna, listopada). Očekuje se produljeno radno vrijeme kontakt centra, a to je najviše 150 dana u godini tijekom proljeća i jeseni: **ponedjeljak - petak 8.00 – 20.00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 20.00 sati** .

O točnim terminima emitiranja spotova odabrani Ponuditelj će biti na vrijeme obavješteni.

3. Period bez promotivne kampanje (siječanj, veljača, studeni , prosinac):

ponedjeljak – petak 9.00 – 14.00 sati.

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 132.000,00 kn.

2. UVJETI NABAVE

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: Od 1. ožujka 2022. godine do 28. veljače 2023. 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 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. 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 IZJAVE - Prilog 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: 08.02.2022. godine do 10:00 sati.

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja u Urudžbeni zapisnik na adresi naručitelja, osobno ili poštom s naznakom na oмотnici:

„Poziv na dostavu ponude“

„Predmet nabave: **Usluga kontakt centra**“

Mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se: **08.02.2022. u 10:00 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.


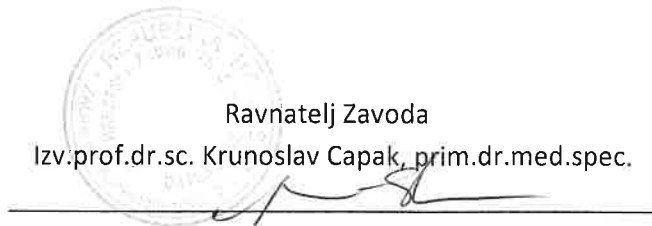
Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Ljilja Ljubičić, dipl.ing.

Tel. broj.: 01/4863346 E-mail: ljilja.ljubicic@hzjz.hr

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

S poštovanjem,

Ravnatelj Zavoda
Izv.prof.dr.sc. Krunoslav Capak, prim.dr.med.spec.



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**

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.

Tehnička specifikacija

PREDMET NABAVE: **Usluga kontakt centra**

Usluga kontakt centra za razdoblje ožujak 2022. do veljača 2023. godine.

Usluga je namijenjena otvaranju i 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 uključuje zaprimanje poziva od strane korisnika usluge (pozivatelja) koji odabire program: Prevencija raka dojke i Prevencija raka debelog crijeva 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 se neće obraditi. Od naručitelja će biti dostavljeni svi podatci o korisnicima koji zadovoljavaju kriterije sudjelovanja u nacionalnim programima.

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. Period od 1.6.2022. do 30.8.2023. (lipanj, srpanj, kolovoz)

- očekuje se 100 kontakata mjesečno: **ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati**

2. Period intenzivne promotivne kampanje (ožujak, travanj, rujan, listopad) - emitiranje spotova na TV i radiu. O točnim terminima emitiranja spotova ponuditelj će biti na vrijeme obavješten.

- očekuje se produljeno radno vrijeme kontakt centra kroz 120 dana u godini tijekom proljeća i jeseni: **ponedjeljak - petak 8.00 – 20.00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 20.00 sati**

3. Period bez promotivne kampanje (siječanj, veljača, 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
- Govorne usluge
- 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 8.800,00 kn bez PDV-a, odnosno 11.000,00 kn s PDV-om. 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 mjesečnog razdoblja. Molimo Vas da u tom periodu nazovete besplatan broj nadležnog županijskog zavoda za javno zdravstvo. Ovaj broj će biti ponovno aktivan s prvim danom narednog mjesečnog razdoblja.“
- Snimanje poruke i usluga automatske sekretarice
- Redovni trening operatera za obavljanje usluge (3-4 agenta)
- Obradu slučajeva i prosljeđivanje istih na e-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 Prevenirana raka dojke i NP Prevenirana raka debelog crijeva)
- 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

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 i zakup besplatnog telefonskog broja 0800 85 86	mj	12		
2.	Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta	mj	12		
3.	Govorne usluge	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 i prema županiji	mj	12		
8.	Trošak automatske sekretarice i snimljene poruke	mj	12		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

(potpis i pečat ponuditelja)