



HZJZ

ZDRAVLJE PRVO.

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, 05.02.2024. godine

Klasa: 406-09/24-13/13

Ur.broj: 381-13-132-24-1

Broj poziva: U 04/24

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

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

CPV: 79512000

Sukladno članku 12. Stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 26.540,00 € (200.000,00 kn) bez PDV-a (tzv. jednostavnu nabavu) Hrvatski zavod za javno zdravstvo nije obavezan provoditi postupke javne nabave propisane Zakonom o javnoj nabavi.

Poziv na dostavu ponude provodi se temeljem članka 6. Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave, klasa: 007-03/23-15/5 urbroj: 117-15-23-13/1 od 08. srpnja 2023. godine.

OPIS PREDMETA NABAVE

Usluga kontakt centra sukladno tehničkoj specifikaciji/ troškovniku iz *Priloga ovog Poziva*.

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 26.000,00 eur

Stavka plana: 581

2. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor koji će se realizirati sukcesivno putem narudžbenica
- Mjesto izvršenja:
- Rok izvršenja: 1 godina
- Rok valjanosti ponude: 30 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti plaćanja: Obračun i plaćanje izvršene usluge obavljat će se temeljem dostavljenog e-računa po uredno izvršenoj isporuci usluge. Davatelj usluge obvezuje se tijekom ugovorenog razdoblja odmah po izvršenju usluge Naručitelju dostaviti odgovarajući dokument (otpremnica, izvještaj, dostavnica ili sl.) o količini pruženih usluga, a koji je prilog dostavljenom i pripadajućem e- računu. Nedostavljanje odgovarajućeg dokumenta o količini isporučenih usluga opravdan je razlog za produženje roka plaćanja računa. Plaćanje se obavlja po ispostavljenom e-računu u roku od 30 dana od dana zaprimanja istog. E-račun se zaprima u elektroničkom obliku temeljem Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN 94/18). Plaćanje se vrši na IBAN davatelja usluge.

Cijena ponude:

U cijenu ponude bez PDV-a uračunavaju se svi troškovi navedeni u tehničkoj specifikaciji 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 okvirnog sporazuma.

- 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

Za potrebe utvrđivanja postojanja razloga za isključenje točke 3.1.1. ponuditelj u ponudi dostavlja:

- **Izjavu 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**).

Izjavu o nekažnjavanju ne može biti starija 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

3.1.2. *Plaćene dospjele porezne obveze i obveze za mirovinsko i zdravstveno osiguranje*

Naručitelj će isključiti gospodarskog subjekta iz postupka javne nabave ako utvrdi da gospodarski subjekt nije ispunio obveze plaćanja dospelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje:

- u Republici Hrvatskoj, ako gospodarski subjekt ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj,
- u Republici Hrvatskoj ili u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj

Za potrebe utvrđivanja postojanja razloga za isključenje točke 3.1.2. ponuditelj u ponudi dostavlja:

- ***Potvrdu Porezne uprave ili drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta kojom se dokazuje da ne postoje navedene osnove za isključenje***

Potvrda ne može biti starija 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin, ne izdaju dokumenti kojima se dokazuju nepostojanje razloga za isključenje, ili ako ne obuhvaćaju sve okolnosti iz članka 252. stavka 1. ZJN, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čija je osoba državljanin sukladno članku 265. stavak 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16).

Potvrda je sastavni dio ponude i može biti dostavljena u preslici.

4. KRITERIJ ZA ODABIR GOSPODARSKOG SUBJEKTA (UVJETI SPOSOBNOSTI)

4.1. Sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti

Kao dokaz sposobnosti iz točke 4.1. ponuditelj u ponudi dostavlja:

- ***Izvod iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta***

Dokaz može biti u preslici ili u elektroničkom obliku te ne stariji 30 dana od početka postupka jednostavne nabave.

5. POTPISANE IZJAVE - Prilog 2.

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

7. TROŠKOVNIK (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja)- Prilog 5

8. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja) – Prilog 4

9. JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA

Ponuditelj je dužan zajedno s potpisanim ugovorom dostaviti 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: 15.02.2024. godine do 09.00 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: **15.02.2024. godine u 09.00 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

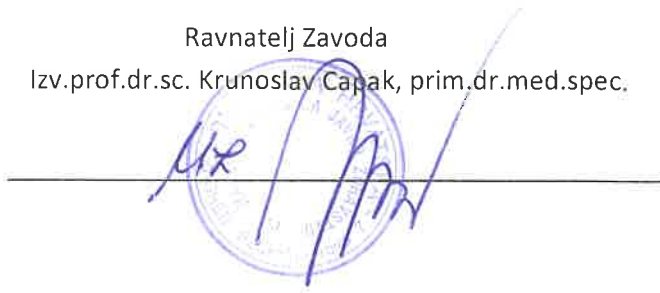
Kontakt osoba u vezi predmeta nabave:

Irena Josić, dipl.oec T: 01/4863346, E: irena.josic@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.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. Below the signature is a circular official stamp, also in blue ink, which is partially obscured by the signature. The stamp contains text around its perimeter, including 'ZAVOD ZA...' and 'IZV. PROF. DR. SC. KRUNOSLAV CAPAK, PRIM. DR. MED. SPEC.'.A handwritten signature in blue ink, written vertically on the right side of the page.A second handwritten signature in blue ink, written vertically on the right side of the page, below the first one.

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

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 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 2024. do veljača 2025. godine.

Usluga je namijenjena otvaranju besplatne telefonske linije u svrhu promocije i iskazivanja interesa građana za odziv 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, proslijeđivanje upita županijskim zavodima za javno zdravstvo, te prikupljanje podataka (broj telefona i/ili e mail adresa) pozivatelja u svrhu proslijeđivanja istih trećoj strani. U slučaju da upit nije vezan za dogovorenu razinu usluge, slučaj se neće obraditi. Od naručitelja će biti dostavljeni svi podaci 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. 1.6.2024. do 31.8.2024. (lipanj, srpanj, kolovoz) - očekuje se 100 kontakata mjesečno: ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati
 2. Za vrijeme promotivne kampanje- emitiranje spotova na TV i radiu, očekuje se produženo radno vrijeme kontakt centra, a to je 150 dana u godini tijekom proljeća i jeseni. O točnim terminima emitiranja spotova ponuđač će biti na vrijeme obavješten. Period intenzivne promotivne kampanje - period emitiranja spotova na TV (tijekom veljače, ožujka, travnja, svibnja, rujna, listopada, studenog): ponedjeljak - petak 9.00 – 17.00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 16.00 sati
 3. Period bez kampanje promotivne kampanje (siječanj, prosinac): ponedjeljak – petak 9.00 – 13.00 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 1725 € bez pdv-a, 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.“
- Snimanje poruke i usluga automatske sekretarice
- 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

RED BR.	NAZIV PROIZVODA	JEDINICA MJERE	KOLIČINA	JEDINIČNA CIJENA / € (bez PDV-a):	UKUPNO / € (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:					