



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO
Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T. +385 1 4863 222
E. ravnateljstvo@hzjz.hr
p.p. 161
www.hzjz.hr

ZDRAVLJE PRVO.

Zagreb, 28.02.2025. godine
Klasa: 406-09/25-01/26
Ur.broj: 117-13-132-25-02
Broj poziva: U 86/25

POZIV NA DOSTAVU PONUDE

Poštovani,

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

CPV: 79512000 Pozivni centar

Sukladno članku 12. Stavak 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/16) za procijenjenu vrijednost nabave iz Plana nabave manju od 26.544,56 € 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 Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave, KLASA: 007-03/23-15/5, URBROJ: 117-15-23-13-1 od 30. lipnja 2023.

1. OPIS PREDMETA NABAVE:

Predmet nabave je usluga kontakt centra NPP sukladno tehničkoj specifikaciji i troškovniku iz Priloga ovog Poziva.

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

2. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor koji će se realizirati sukcesivno putem narudžbenica
- Mjesto izvršenja: pozivni centar izvršitelja
- Rok izvršenja: 1 godina počev od ožujka 2025.
- Rok valjanosti ponude: 30 dana od dana otvaranja ponude
- Rok, način i uvjeti plaćanja: Obračun i plaćanje izvršene usluge obavljat će se temeljem dostavljenog mjesečnog 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. Sve cijene u Troškovniku moraju biti iskazane na dvije decimale.

Cijenu je potrebno prikazati na način da se iskaže cijena ponude bez PDV-a, iznos PDV-a te cijena ponude sa PDV-om.

Ponuditelj mora ispuniti sve tražene stavke iz Troškovnika. Obavezno popuniti tražene kolone jedinična cijena stavke i ukupna cijena stavke kako je traženo Troškovnikom. Ukupna cijena stavke izračunava se kao umnožak količine stavke i jedinične cijene stavke.

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 - Prilog 1.

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 (Potvrda 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. Spособnost 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. OSTALI BITNI DOKAZI:

5.1. Važeći međunarodni certifikat ISO 27001:2013 ili jednakovrijedan

izdan od akreditiranih tijela koja su članovi Europske organizacije za akreditaciju ili Međunarodnog foruma za akreditaciju, odnosno međunarodne organizacije za akreditaciju za upravljanje informacijskom sigurnošću ili jednako vrijedan radi dokazivanja stručnosti i brige u vezi osiguravanja integriteta, raspoloživosti i dostupnosti informacija kao i definirane sigurnosne kontrole raspolaganja informacijama u papirnatom i digitalnom formatu te fizičkim i ljudskim sredstvima. Tim certifikatom Ponuditelj potvrđuje sukladnost s od struke priznatim preporukama za informacijsku sigurnost kako bi na najbolji način očuvao tajnost Naručiteljevih informacija. Ponuditelj treba imati važeći certifikat tijekom cijelog vremena trajanja potpisanog ugovora o pružanju traženih usluga. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

5.2. Važeći međunarodni certifikat ISO 22301:2019 ili jednakovrijedan

koji definira upravljanje kontinuitetom poslovanja i/ili pružanja usluga u cilju potpunog otklanjanja ili barem minimiziranja mogućnosti štetnih događaja i incidenta, a u slučaju pojave neželjenog događaja osigurava organizaciji jasno definirane aktivnosti i procedure za oporavak. Normom Ponuditelj potvrđuje sukladnost s preporukama za sustavno upravljanje incidentima i oporavkom organizacije te sukladnost s najvišim standardima pouzdanosti i zaštite kontinuiteta poslovanja prilikom pružanja usluga. Dokaz posjedovanja potvrde dostavlja se kao sastavni dio ponude.

5.3. Važeći međunarodni certifikat ISO 27017:2015 ili jednakovrijedan

izdan od akreditiranih tijela koja su članovi Europske organizacije za akreditaciju ili Međunarodnog foruma za akreditaciju. Norma definira osiguranje usluga u oblaku. Zbog važnosti zaštite podataka bitno je da je Ponuditelj usklađen s normom te da provodi najbolje prakse kroz smjernice za kontrolu informacijske sigurnosti primjenjive na pružanje i korištenje usluga u oblaku. Dokaz posjedovanja potvrde dostavlja se kao sastavni dio ponude.

6. POTPISANE IZJAVE - Prilog 2. i Prilog 3.

7. PONUDBENI LIST (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja) - Prilog 4.

8. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA (potpisana i ovjerena od strane ponuditelja) - Prilog 5.

9. TROŠKOVNIK (ispunjen i potpisan od strane ponuditelja) - Prilog 6.

10. ODLUKA VIJEĆA EUROPSKE UNIJE 2022/578 O IZMJENI ODLUKE 2014/512/ZVSP O MJERAMA OGRANIČAVANJA S OBZIROM NA DJELOVANJA RUSIJE KOJIMA SE DESTABILIZIRA STANJE U UKRAJINI

Naručitelj će sukladno Odluci Vijeća Europske unije 2022/578 o izmjeni Odluke 2014/512/ZVSP o mjerama ograničavanja s obzirom na djelovanja Rusije kojima se destabilizira stanje u Ukrajini – čl.1.h.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.111.01.0070.01.HRV&toc=OJ%3AL%3A2022%3A111%3ATOC

i Uredbi Vijeća Europske Unije 2022/576 o izmjeni Uredbe (EU) br. 833/2014 o mjerama ograničavanja s obzirom na djelovanja Rusije kojima se destabilizira stanje u Ukrajini – čl. 5.k.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.111.01.0001.01.HRV&toc=OJ%3AL%3A2022%3A111%3ATOC

isključiti iz postupka javne nabave sljedeće osobe, subjekte ili tijela:

(a) ruskog državljanina ili fizičku ili pravnu osobu, subjekt ili tijelo s poslovnim nastanom u Rusiji;

(b) pravnu osobu, subjekt ili tijelo u čijim vlasničkim pravima subjekt iz točke (a) ima izravno ili neizravno više od 50% udjela; ili

(c) fizičku ili pravnu osobu, subjekt ili tijelo koji djeluju za račun ili prema uputama subjekta iz točke (a) ili (b), uključujući, ako oni čine više od 10% vrijednosti ugovora, podugovaratelje, dobavljače ili subjekte na čije se kapacitete oslanja u smislu direktive 2014/24/EU.

Odredbe točke 7.16.4. odnose se i na odgovarajući način primjenjuju na sve članove zajednice gospodarskih subjekata te se utvrđuju za sve članove zajednice pojedinačno, na podugovaratelje i na subjekte na čiju se sposobnost gospodarski subjekt oslanja.

Za potrebe utvrđivanja postojanja razloga za isključenje točke 3.1.2. ponuditelj u ponudi dostavlja **Izjavu**. Obrazac Izjave koju ponuditelji obavezno dostavljaju u ponudi nalazi se u Prilogu 2.

11. JAMSTVO ZA UREDNO ISPUNJENJE 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.

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: 10.03.2025. godine do 11:00 sati

Način dostave ponude: Ponuda se dostavlja u Urudžbeni zapisnik na adresi naručitelja, osobno ili poštom s naznakom na omotnici „Ponuda za predmet nabave: Usluga kontakt centra NPP“.

Datum i mjesto otvaranja ponuda: Otvaranje ponuda održat će se: **10.03.2025. godine u 11:00 sati** u prostorijama Naručitelja. Otvaranje ponuda nije javno.

Kontakt osoba u vezi predmeta nabave:

Ljilja Ljubičić, dol. ing., T: 01/4863346, E: 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 Čapak, 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 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. (zloupotreba u postupku javne nabave), članka 291. (zloupotreba 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. (zloupotreba položaja i ovlasti), članka 338. (zloupotreba 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. OBRAZAC IZJAVE PREMA UREDBI VIJEĆA (EU) 2022/576

Kao osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta:

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB)

dajem sljedeću:

I Z J A V U

kojom ja _____ iz _____
(ime i prezime) (adresa stanovanja)

vrsta i broj identifikacijskog dokumenta _____ izdanog
od _____, izjavljujem da gospodarski subjekt

kojeg sam po zakonu ovlašten zastupati nije:

(a) ruski državljanin ili fizička ili pravna osoba, subjekt ili tijelo s poslovnim nastanom u Rusiji;

(b) pravna osoba, subjekt ili tijelo u čijim vlasničkim pravima subjekt iz točke (a) ovog stavka ima izravno ili neizravno više od 50% udjela; ili

(c) fizička ili pravna osoba, subjekt ili tijelo koji djeluju za račun ili prema uputama subjekta iz točke (a) ili (b), uključujući, ako oni čine više od 10% vrijednosti ugovora, podugovaratelje, dobavljače ili subjekte na čije se kapacitete oslanja u smislu direktiva 2014/23/EU, 2014/24/EU, 2014/25/EU i 2009/81/EZ.

NAPOMENA: Gospodarski subjekt ovom izjavom dokazuje da su podaci koji su sadržani u ovom dokumentu točni te da odgovaraju činjeničnom stanju u trenutku dostave naručitelju.

(ime, prezime osobe zakonom ovlaštene za zastupanje)

(potpis osobe zakonom ovlaštene za zastupanje)

Izjavu potpisuje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta (ako je ovlaštena za pojedinačno i samostalno zastupanje gospodarskog subjekta) ili osobe po zakonu ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta (ako su dvije osobe ovlaštene za zajedničko odnosno skupno zastupanje). Svi gospodarski subjekti koji sudjeluju u postupku nabave (ponuditelj, članovi zajednice ponuditelja, podugovaratelj, gospodarski subjekti na koje se ponuditelj oslanja) dužni su dostaviti ovu izjavu.

Prilog 4. PONUDBENI LIST

PREDMET NABAVE: Usluga kontakt centra NPP

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

NAZIV PONUDITELJA: _____

ADRESA: _____

KONTAKT: _____

BROJ MOBITELA/TELEFONA: _____

E-MAIL: _____

OIB: _____

BROJ RAČUNA (IBAN): _____

PONUDITELJ U SUSTAVU PDV-A (zaokružiti) **DA** **NE**

CIJENA PONUDE bez PDV-a / EUR: _____

PDV 25% / EUR: _____

CIJENA PONUDE s PDV-om / EUR: _____

Broj ponude: _____

Datum ponude: _____

Valjanost ponude: _____

(potpis i pečat ponuditelja)

Prilog 5. TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

PREDMET NABAVE: Usluga kontakt centra NPP

Period izvršenja predmetne usluge: ožujak 2025. - veljača 2026. godine.

Usluga kontakt centra NPP 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 kontakt centra NPP 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.

Klasifikacija usluge prema vrsti i vremenskom razdoblju pružanja usluge

VRSTA USLUGE	PLANIRANO RAZDOBLJE PRUŽANJA USLUGE
Održavanje i zakup besplatnog telefonskog broja 0800 8586	12 mjeseci
Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih max. 1800 minuta mjesečno	12 mjeseci
Govorne usluge	12 mjeseci
Redovni trening operatera	12 mjeseci
Obrada slučajeva i prosljeđivanje istih	12 mjeseci
Obrada eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih	12 mjeseci
Mjesečno izvješće o broju i trajanju poziva te prema vrsti poziva i prema županiji	12 mjeseci
Trošak automatske sekretarice i snimljene poruke m	12 mjeseci

Usluga uključuje:

- 0800 pozivni broj - mora se zadržati do sada korišten broj za Nacionalne programe 0800-8586
- 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.
- Korištenje usluge besplatnog broja za naručitelja - cijena svih poziva na besplatni 0800 broj uključena je u cijenu agentskih minuta
- Govorne usluge
- Mjesečna količina minuta može dosegnuti maksimalno 1800 minuta. 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
- 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 programu (dojka i debelo crijevo)
- Mjesečno izvješće o broju i razlogu poziva prema svakoj županiji

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. Ponuđač 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. lipanj, srpanj, kolovoz: ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati
očekuje se oko 100 kontakata mjesečno

2. ožujak, travanj, svibanj, rujan, listopad, studeni:

ponedjeljak - petak 9.00 – 17:00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 16.00 sati

Za vrijeme promotivne kampanje- emitiranje spotova na TV i radiu, očekuje se produljeno radno vrijeme kontakt centra, a to je najviše 150 dana u godini tijekom proljeća i jeseni. O točnim terminima emitiranja spotova odabrani Ponuditelj će biti na vrijeme obavješteni. Tijekom zahvaćenog mjeseca intenzivna kampanja se neće provoditi svih 30 dana u mjesecu, već će se spotovi emitirati dio mjeseca. Period intenzivne promotivne kampanje - period emitiranja spotova na TV

3. siječanj, veljača, prosinac: ponedjeljak – petak 9.00 – 13.00 sati.
Period bez promotivne kampanje

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 6. TROŠKOVNIK

PREDMET NABAVE: Usluga kontakt centra NPP

ŠIFRA	NAZIV	JEDINICA MJERE	KOLI- ČINA	JEDINIČNA CIJENA STAVKE BEZ PDV-a/EUR	UKUPNA CIJENA STAVKE BEZ PDV-a/EUR
1	2	3	4	5	6 = 4*5
U8601-001	Održavanje i zakup besplatnog telefonskog broja 0800 8586 za NPRORDC, sukladno zahtjevima Tehničke specifikacije iz Priloga 4. ovog Poziva	komplet	1		
UKUPNO bez PDV-a:					
PDV 25%:					
SVEUKUPNO s PDV-om:					

Mjesto i datum: _____

(potpis i pečat ponuditelja)