



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

ZDRAVLJEPRVO.

KLASA: 406-09/26-01/40
URBROJ: 117-15-152-26-02
Zagreb, 03.03.2026. godine
Broj poziva: U86/26

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 obvezan provoditi postupke javne nabave propisane Zakonom o javnoj nabavi.

Poziv na dostavu ponude provodi se temeljem Pravilnika o postupku provođenja jednostavne nabave, KLASA: 007-03/25-15/2, URBROJ: 117-15-25-5 od 4. ožujka 2025. godine.

OPIS PREDMETA NABAVE

Predmet nabave je: **Usluga kontakt centra**, sukladno tehničkoj specifikaciji/ troškovniku iz *Priloga ovog Poziva*.

Procijenjena vrijednost nabave (bez PDV-a): 26.400,00 €.

1. UVJETI NABAVE:

- Način izvršenja: Ugovor
- Rok izvršenja: 12 mjeseci
- 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 izvještaj o pruženoj usluzi, a koji je prilog dostavljenom i pripadajućem e- računu. 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.
- Nema predujma plaćanja

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 ugovora.

Ako ponuditelj nije u sustavu poreza na dodanu vrijednost ili je predmet nabave oslobođen poreza na dodanu vrijednost, u ponudbenom listu i troškovniku, na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s porezom na dodanu vrijednost, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez poreza na dodanu vrijednost, a mjesto predviđeno za upis poreza na dodanu vrijednost ostavlja se prazno.

Kriterij za odabir ponude:

Kriterij za odabir ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda (ENP).

1. Cijena- 60%
2. Posjedovanje certifikata ISO22301 – 20%
3. Sigurnosna razina (ISC2-CISSP, ISACA_CISM) – 20%

Radi lakšeg računanja svakom kriteriju prema njegovom relativnom značaju dodijeliti će se maksimalni broj bodova (zaokruženo na dvije decimale):

Kriterij	Oznaka kriterija	Maksimalan broj bodova
Cijena ponude bez PDV-a	P	60
Posjedovanje certifikata ISO22301 ili jednakovrijedno	ISO	20
Sigurnosna razina stručnjaka	S	20
Maksimalan broj bodova		100

Formula po kojoj se izračunava ekonomski najpovoljnija ponuda je:

$$T = C + ISO + S$$

T = ukupan broj bodova

C = broj bodova koji je ponuda dobila za ponuđenu cijenu

ISO = broj bodova koji je ponuda dobila za posjedovanje certifikata ISO22301

S = broj bodova koji je ponuda dobila za sigurnosnu razinu stručnjaka

- CIJENA 60%

Maksimalni broj bodova dodijelit će se ponudi s najnižom cijenom. Ovisno o najnižoj cijeni ponude ostale ponude će dobiti manji broj bodova, sukladno slijedećoj formuli:

$$C = NC/CP * 60$$

C – broj bodova koji je ponuda dobila za ponuđenu cijenu

NC – najniža cijena ponuđena u postupku nabave

CP – cijena ponude koja je predmet ocjene

60 – maksimalni broj bodova

- POSJEDOVANJE CERTIFIKATA ISO22301 ili jednakovrijedno

U okviru kriterija ekonomski najpovoljnije ponude vrednovat će se posjedovanje certifikata ISO 22301:2019 ili jednakovrijednog certifikata iz područja upravljanja kontinuitetom poslovanja.

Certifikat potvrđuje uspostavljen sustav upravljanja kojim se osigurava planiranje oporavka i smanjenje rizika prekida u pružanju usluge.

Redni broj	Posjedovanje certifikata ISO 22301:2019 ili jednakovrijedno	Vrijednost kriterija	Bodovi	Maksimalno bodova
1.1.	Posjedovanje certifikata ISO 22301 ili jednakovrijedno	Ne	0	20
		Da	20	
UKUPAN BROJ BODOVA				20

Ponuditelj uz ponudu dostavlja presliku važećeg certifikata. Prihvaćaju se i jednakovrijedni certifikati uz dokaz jednakovrijednosti. Dopuštene su neovjerene preslike.

- SIGURNOSNA RAZINA STRUČNJAKA

Predmetna usluga uključuje obradu zdravstvenih podataka, koji predstavljaju posebnu kategoriju osobnih podataka sukladno propisima o zaštiti podataka. Slijedom toga, nužno je osigurati odgovarajuću razinu stručnosti u području upravljanja informacijskom sigurnošću i zaštitom podataka.

Zahtjev za međunarodno priznatim certifikatima (CISSP, CISM ili jednakovrijedni) postavljen je radi osiguravanja učinkovite primjene sigurnosnih mjera, upravljanja rizicima dobavljačkog lanca te usklađenosti s postojećim sustavima upravljanja koje naručitelj primjenjuje.

Navedeni certifikati potvrđuju stručnost u području upravljanja informacijskom sigurnošću i zaštitom podataka te predstavljaju višu razinu profesionalne kompetencije u odnosu na minimalno traženo radno iskustvo.

Redni broj	Sigurnosna razina stručnjaka	Vrijednost kriterija	Bodovi	Maksimalno bodova
1. Stručnjak za informacijsku sigurnost				
1.1.	Posjedovanje ISC2 Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ili jednakovrijednog certifikata	Ne	0	10
		Da	10	
1.2.	Posjedovanje ISACA Certified Information	Ne	0	10
		Da	10	

	Security Manager (CISM) ili jednakovrijednog certifikata			
UKUPAN BROJ BODOVA				20

S obzirom da predmetna usluga uključuje obradu osobnih podataka korisnika u okviru javnozdravstvenih programa, naručitelj vrednuje dodatne stručne kvalifikacije iz područja informacijske sigurnosti koje doprinose sigurnoj obradi i zaštiti podataka.

Kao dokaz o posjedovanju traženog certifikata ponuditelj dostavlja presliku važećeg certifikata iz kojeg je razvidno ime i prezime stručnjaka, naziv certifikata i razdoblje važenja. Naručitelj može zatražiti dostavu izvornika ili ovjerene preslike na uvid.

Naručitelj će prihvatiti i druge dokaze o jednakovrijednim mjerama upravljanja kvalitetom odnosno informacijskom sigurnošću, ako gospodarski subjekt na odgovarajući način dokaže da primjenjuje sustav upravljanja koji je jednakovrijedan gore traženim zahtjevima.

Certifikati moraju biti izdani od strane akreditiranog tijela za ocjenjivanje sukladnosti.

U slučaju dostave jednakovrijednog certifikata ponuditelj je dužan dostaviti dokumentaciju iz koje je razvidna jednakovrijednost u odnosu na tražene kompetencije.

Nakon što naručitelj za svakog ponuditelja utvrdi bodovnu vrijednost prema svakom pojedinom kriteriju, **zbrojit će se bodovi dodijeljeni po svim kriterijima**, čime se dobiva ukupan broj bodova za pojedinu ponudu.

Ekonomski najpovoljnija ponuda je ponuda ponuditelja koji ostvari **ukupno najveći broj bodova** prema svim navedenim kriterijima.

U slučaju da dvije ili više valjanih ponuda ostvare **jednak ukupan broj bodova**, naručitelj će kao ekonomski najpovoljniju odabrati **ponudu koja je zaprimljena ranije**, sukladno vremenu zaprimanja ponuda evidentiranom u urudžbenom zapisniku naručitelja

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 dospjelih 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. ZIN, 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.

3.1.3. 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 (PRILOG 3)

Javni 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-](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)

[content/HR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.111.01.0070.01.HRV&toc=OJ%3AL%3A2022%3A111%3ATOC](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-](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)

[content/HR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.111.01.0001.01.HRV&toc=OJ%3AL%3A2022%3A111%3ATOC](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.

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.

4.2. Tehnička i stručna sposobnost

4.2.1. Obrazovne i stručne kvalifikacije ponuditelja

Gospodarski subjekt mora dokazati da ima potrebne ljudske i tehničke resurse te iskustvo potrebno za izvršenje ugovora o javnoj nabavi na odgovarajućoj razini kvalitete, a osobito zahtijevati da gospodarski subjekt ima dovoljnu razinu iskustva, što se dokazuje odgovarajućim referencijama iz prije izvršenih ugovora.

Uvjeti

Vrsta kvalifikacije	Zahtjev / opis
Kvalifikacije pružatelja usluga / izvoditelja	Ključni stručnjak: Stručnjak za informacijsku sigurnost - minimalno 5 godina relevantnog radnog iskustva u području informacijske sigurnosti

Način dokazivanja

Za potrebe dokazivanja navedenog, gospodarski subjekt dostavlja slijedeće dokumente:

Izjava o stručnim kvalifikacijama angažiranog tehničkog stručnjaka koja sadrži:

- naziv i sjedište poslodavca, uključujući i sadašnjeg poslodavca,
- razdoblje zaposlenja pri poslodavcu (u godinama i mjesecima),
- radno mjesto,
- kratak opis poslova,
- kontakt podaci poslodavca.

4.2.2. Certifikati sustava upravljanja

ISO/IEC 27001 – sustav upravljanja informacijskom sigurnošću

Ponuditelj mora posjedovati važeći certifikat ISO/IEC 27001 ili jednakovrijedan certifikat sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, izdan od strane akreditiranog tijela za ocjenjivanje sukladnosti.

Certifikat mora obuhvaćati aktivnosti povezane s pružanjem usluga korisničke podrške ili komunikacijskih usluga koje uključuju obradu podataka korisnika.

ISO 9001 – sustav upravljanja kvalitetom

Ponuditelj mora posjedovati važeći certifikat ISO 9001 ili jednakovrijedan certifikat sustava upravljanja kvalitetom, izdan od strane akreditiranog tijela za ocjenjivanje sukladnosti.

Certifikat mora obuhvaćati aktivnosti povezane s pružanjem usluga korisničke podrške ili komunikacijskih usluga.

Kao dokaz o posjedovanju certifikata ponuditelj dostavlja presliku važećeg certifikata. Prihvaćaju se i jednakovrijedni certifikati, uz dostavu dokumentacije iz koje je razvidna jednakovrijednost.

Dopuštene su neovjerene preslike.

5. PONUDBENI LIST I POTPISANE IZJAVE IZ PRILOGA 2 (ispunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane ponuditelja)

6. TROŠKOVNIK I TEHNIČKA SPECIFIKACIJA (ispunjeni i potpisani od strane ponuditelja).

7. NAČIN IZRADE I DOSTAVE PONUDE:

Ponuda se dostavlja na ponudbenom listu i troškovniku iz ovog *Poziva* na dostavu ponude, sa svim prilogima koje je potrebno ispuniti i potpisati od strane ovlaštene osobe ponuditelja.

8. ROK ZA DOSTAVU PONUDE: 12.03.2026. godine do 10.00 sati

9. MJESTO I NAČIN DOSTAVE PONUDE:

Ponuda se dostavlja u Urudžbeni zapisnik na adresi naručitelja, osobno ili poštom s naznakom na omotnici „Poziv na dostavu ponude“; predmet nabave: „**Usluga kontakt centra**“ .

10. Mjesto otvaranja ponuda: Na adresi naručitelja

Otvaranje ponuda održat će se: **12.03.2026. godine do 10.00 sati** u prostorijama Naručitelja.

Otvaranje ponuda nije javno.

11. Kontakt osoba u vezi predmeta nabave: Irena Josić

E-mail: nabava@hzjz.hr

Za vrijeme roka za dostavu ponuda gospodarski subjekti mogu zahtijevati objašnjenja i izmjene vezane za dokumentaciju ovog predmeta nabave. Naručitelj će odgovoriti na svaki pojedini pravodoban zahtjev. Pravodobnim se smatra onaj zahtjev koji je dostavljen naručitelju najkasnije tijekom drugog dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda.

12. 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.

15. Obavijest o rezultatima predmetne nabave:

Nakon otvaranja ponuda Naručitelj pregledava i ocjenjuje ponude na temelju uvjeta i zahtjeva iz netom završenog postupka jednostavne nabave.

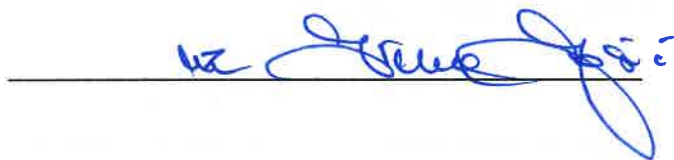
O postupku pregleda i ocjene, te odabira najpovoljnije prihvatljive ponude sastavlja se Zapisnik.

Naručitelj će ponuditelju dostaviti pisanu Obavijest o rezultatima nabave. Na Odluku o odabiru/Odluku o poništenju ne postoji mogućnost izjavljivanja žalbe.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

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 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. (prijevare), članka 247. (prijevare u gospodarskom poslovanju), članka 256. (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevare) Kaznenog zakona

– članka 224. (prijevare), članka 293. (prijevare 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.

Obrazac Izjava Uredbe 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.*

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): _____

PONUĐITELJ 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)

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

PREDMET NABAVE *Usluga kontakt centra*

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
- Korištenje usluge besplatnog broja za naručitelja – cijena svih poziva na besplatni 0800 broj uključena je u cijenu agentskih minuta
- Govorne usluge
- Mjesečni iznos minuta može dosegnuti maksimalan iznos od 1725 € (ne uključuje pdv), 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
- 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. 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. 1.6.2026. do 31.8.2026. (lipanj, srpanj, kolovoz) - očekuje se oko 100 kontakata mjesečno: ponedjeljak – petak: 9.00 -12.00 sati

2. 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 (tijekom ožujka, travnja, svibnja, rujna, listopada, studenog): ponedjeljak - petak 9.00 – 17:00 sati, subota-nedjelja 12.00 – 16.00 sati

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

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**

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:					

(potpis i pečat ponuditelja)