



DOKUMENTACIJA ZA NADMETANJE

Održavanje informatičke opreme za informacijski sustav za prijavu i odjavu turista Republike Hrvatske (eVisitor)

Evidencijski broj nabave: 17/19

Zagreb, lipanj 2019.

Sadržaj

1.	Opći podaci o Naručitelju i predmetu nabave.....	4
1.1.	Podaci o Naručitelju	4
1.1.1.	Podaci o Naručitelju.....	4
	Osoba ili služba zadužena za komunikaciju sa Ponuditeljima	4
1.2.	Podaci o predmetu nabave	4
1.2.1.	Opis predmeta nabave	4
1.2.2.	Vrsta, kvaliteta, opseg ili količina predmeta nabave	4
1.2.3.	Opis i oznaka grupa ili dijelova predmeta nabave, ako je dopušten takav način nuđenja.....	4
1.2.4.	Mjesto isporuke	4
1.2.5.	Početak i rok isporuke usluga	4
1.3.	Usluga održavanje opreme.....	5
1.4.	Tajnost podataka	7
1.5.	Prestanak važenja Ugovora	7
2.1.1.	UVJETI SPOSOBNOSTI GOSPODARSKIH SUBJEKATA (PONUDITELJA) I DOKAZI SPOSOBNOSTI	8
2.1.1.1.	Dokaz pravne i poslovne sposobnosti	8
2.1.1.2.	Dokaz o nekažnjavanju:	8
2.1.1.3.	Dokaz financijske sposobnosti:.....	8
2.1.2.	Ostali razlozi isključenja Ponuditelja.....	8
2.1.3.	Stručna sposobnost	9
2.1.4.	Jamstvo za uredno ispunjenje Ugovora.....	9
1.6.	Podaci o zahtjevu za sudjelovanje i o ponudi.....	9
2.2.1.	Sadržaj i način izrade ponude	9
2.2.2.	Izmjena i/ili dopuna ponude i odustajanje od ponude.....	10
2.2.3.	Cijena ponude	10
2.2.4.	Naknada za izradu ponuda	10
2.2.5.	Postupak zaprimanja ponuda	10
2.2.6.	Dopustivost dostave ponuda elektroničkim putem	11
2.2.7.	Dopustivost alternativnih ponuda	11
2.2.8.	Računska ispravnost ponude	11
2.2.9.	Rok valjanosti ponude	11
2.2.10.	Kriterij odabira najpovoljnije ponude.....	11
2.2.11.	Jezik ponude	11
2.2.12.	Dopustivost zajednice ponuditelja	11
2.2.13.	Postupak pregovaranja	11
1.7.	Ostale odredbe.....	11

2.3.1. Način dostave ponuda	11
2.3.2. Otvaranje ponuda	12
2.3.3. Rok, način i uvjeti plaćanja	12
2.3.4. Bitni uvjeti Ugovora	12
2.3.5. Napomena:	12
Prilog 1	13
Prilog 2	14
Prilog 3	15
Prilog 4	16
Prilog 5	17
Prilog 6	18

1. Opći podaci o Naručitelju i predmetu nabave

1.1. Podaci o Naručitelju

1.1.1. Podaci o Naručitelju

Naručitelj je Glavni ured Hrvatske turističke zajednice, Iblerov trg 10/IV, 10 000 Zagreb, OIB: 72501368180, telefon + 385 1 4699 333, telefaks + 385 1 4557 827, www.htz.hr.

Osoba ili služba zadužena za komunikaciju sa Ponuditeljima

Odjel za eVisitor i poslovna IT rješenja, Glavni ured, Hrvatska turistička zajednica

Osobe zadužene za komunikaciju s Ponuditeljima, isključivo pisanim putem:

- E-mail: poslovna.rjesenja@htz.hr

1.2. Podaci o predmetu nabave

1.2.1. Opis predmeta nabave

Predmet nabave: Usluge održavanja informatičke opreme sustava eVisitor

Opis predmeta nabave: predmet nabave obuhvaća Usluge nadzora, održavanja i proaktivnog djelovanja vezanog uz kompletnu poslužiteljsku infrastrukturu sustava za prijavu i odjavu turista Republike Hrvatske (eVisitor) uključujući svu fizičku računalnu, mrežnu i ostalu vezanu informatičku opremu te virtualizacijsku platformu, operativne sustave i sav ostali potreban software za ispravan rad sustava, osim samog programskog rješenja sustava eVisitor i sadržaja pripadajuće baze podataka.

1.2.2. Vrsta, kvaliteta, opseg ili količina predmeta nabave

Postupak nabave provodi se temeljem javnog poziva s ciljem sklapanja Ugovora o održavanju informatičke opreme za sustav za prijavu i odjavu turista Republike Hrvatske (eVisitor). Vrsta i količina predmeta nabave iskazana je pripadajućim Ponudbenim listom (Prilog 1.) i Troškovnikom predmeta nabave (Prilog 6.) te čini sastavni dio ove Dokumentacije za nadmetanje.

Temeljem tajnosti podataka vezanih uz topologiju sustava eVisitor, Naručitelj za vrijeme trajanja natječaja omogućuje preuzimanje popisa instalirane informatičke opreme od strane ovlaštene osobe za predstavljanje Ponuditelja, koja će prije preuzimanja navedenog popisa žigom tvrtke Ponuditelja i vlastoručnim potpisom ovjeriti ispunjenu izjavu o povjerljivosti (Prilog 5.). Ponude ponuditelja koji ne dostave žigom tvrtke Ponuditelja i vlastoručnim potpisom ovjerenu izjavu o povjerljivosti definiranu od strane Naručitelja, te posljedično za vrijeme trajanja natječaja ne preuzmu popis instalirane informatičke opreme, neće biti uzete u obzir.

Ponuditelj je obvezan preuzeti održavanje i početi pružati usluge samostalnog održavanja od 01.07.2019. godine.

1.2.3. Opis i oznaka grupa ili dijelova predmeta nabave, ako je dopušten takav način nuđenja

Potrebno je ponuditi cjelokupan predmet nabave sukladno dokumentaciji za nadmetanje. Nije dozvoljena ponuda po grupama ili dijelovima nabave.

1.2.4. Mjesto isporuke

Sva informatička oprema sustava eVisitor nalazi se u Podatkovnom centru Križ, Jastrebarsko. U slučaju potrebe, Naručitelj može definirati i drugu sekundarnu lokaciju održavanja koja će proširiti primarnu. Izvršitelj pruža usluge nadzora, održavanja i proaktivnog djelovanja putem udaljenog pristupa ili na samoj lokaciji, ovisno o zahtjevu i potrebi intervencije.

1.2.5. Početak i rok isporuke usluga

Ponuditelj je obvezan preuzeti i početi samostalno pružati usluge nadzora, održavanja i proaktivnog djelovanja od 01.07.2019. Ugovor za pružanje usluge održavanja će se sklopiti od 1. srpnja 2019. do 1. srpnja

2021. Sukladno Godišnjem programu rada HTZ se obvezuje potvrditi u prosincu svake godine nastavak trajanja ugovora.

1.3. Usluga održavanje opreme

Usluga održavanja opreme ne uključuje (za navedeno su ugovorene druge tvrtke):

- Održavanje programskog rješenja sustava eVisitor
- Održavanje sadržaja pripadajuće baze podataka
- Fizički smještaj opreme (kolokacija)

Poslovi redovitog održavanja uključuju:

- brigu o ispravnom, brzom i sigurnom radu poslužiteljske, mrežne i druge implementirane informatičke opreme
- zamjenu neispravnih dijelova, te proširenje hardvera novim ako ga Naručitelj osigura, npr. proširenje memorije, diskovnog prostora i slično što u značajnoj mjeri ne mijenja topologiju sustava
- brigu o ispravnom, brzom i sigurnom radu operacijskog sustava i ključnih sistemskih servisa
- redovite funkcionalne i sigurnosne nadogradnje firmware-a, software-a i operacijskih sustava
- sigurnosnu pohranu podataka te povrat sustava i podataka u slučaju havarije
- periodička (mjesečna) testiranja brzine, sigurnosti i stabilnosti produkcijskog sustava te pripadajućeg backup-a i poduzimanje adekvatnih radnji u cilju postizanja maksimalne brzine, sigurnosti i stabilnosti sustava definiranog ovim pozivom
- osiguravanje on-site hardverske podrške za kompletnu informatičku opremu koja je predmet ovog natječaja, a za koju u trenutku kvara postoji jamstvo proizvođača. U slučaju kvara potrebno je u izravnom kontaktu sa osiguravateljem jamstva nad hardverom zamijeniti neispravan dio, a sve sukladno sa jamstvenim rokovima i rokovima dostupnosti usluge definiranim ovim pozivom

Usluga održavanja nosi zahtjeve na razinu usluge (SL) koji su različiti u odnosu na dvije vrste incidenata:

- Za sve incidente koji ne utječu na dostupnost sustava krajnjim korisnicima traži se sposobnost nadzora i intervencije u razdoblju od 9 do 17 sati, 5 dana u tjednu (ponedjeljak - petak)

U periodu nadzora i intervencije Izvršitelj mora osigurati dostupnost usluge krajnjim korisnicima od 95% pri čemu se dostupnost izražena u minutama računa kao:

$$\text{dostupnost} = 100 - (\text{nedostupnost} * 100) / \text{minute unutar mjesečnog razdoblja intervencije}$$

- Za sve kritične incidente koji utječu na dostupnost sustava krajnjim korisnicima traži se sposobnost nadzora i intervencije u razdoblju od 0 do 24 sata, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini.

U periodu nadzora i intervencije Ponuditelj mora osigurati dostupnost usluge krajnjim korisnicima od 99% pri čemu se dostupnost izražena u minutama računa kao:

$$\text{dostupnost} = 100 - (\text{nedostupnost} * 100) / \text{minute u mjesecu}$$

- Nedostupnost se definira kao ukupni broj minuta u mjesecu tijekom kojih su pojedini virtualni server ili komunikacijska ili popratna informatička oprema bili nedostupni, a u vrijeme nadzora i intervencije.
 - U vrijeme nedostupnosti se ne uključuje vrijeme koje se odnosi na unaprijed dogovoreno održavanje sustava unutar planiranog vremena.
- Incident se definira kao kvar na sustavu koji je pokriven redundancijom i internim mehanizmima preuzimanja rada na razini sustava koji omogućavaju daljnju dostupnost sustava bez primjetnog prekida prema krajnjim korisnicima
- Kritičan incident se definira kao kvar na sustavu koji nije pokriven redundancijom i internim mehanizmima preuzimanja rada na razini sustava koji omogućavaju daljnju dostupnost sustava bez primjetnog prekida prema krajnjim korisnicima

Ponuditelj se obvezuje udaljeno nadzirati opremu i operacijski sustav te samostalno uočavati probleme u radu i proaktivno poduzimati adekvatne mjere.

Ponuditelj je dužan pisanim putem upoznati Naručitelja s novim, sigurnijim, pouzdanijim, praktičnijim ili optimalnijim logičkim ili funkcionalnim rješenjima kao i o mogućim nadogradnjama ili proširenjima postojećeg sustava do kojih je došao tijekom rada, a koja bi mogla utjecati na rad sustava ili bilo koje njegove komponente.

Nova ili praktičnija logička ili funkcionalna rješenja Ponuditelj može primijeniti u održavanju informacijskog sustava tek nakon što o istome zaprimi pisanu potvrdu Naručitelja.

U slučaju nedostupnosti sustava zbog neispravnog rada same eVisitor aplikacije ili sadržaja baze podataka, a koji su u nadležnosti druge tvrtke ili nedostupnosti same kolokacijske usluge koja je također u nadležnosti druge tvrtke, Naručitelj neće teretiti Ponuditelja zbog nedostupnosti, kako je ista izvan dosega pružanja definirane usluge održavanja.

U slučaju dokazivosti da je do nedostupnosti sustava ili pojedine komponente došlo temeljem pogreške treće strane, a na što Ponuditelj nije mogao utjecati niti o navedenom znati, isto se neće smatrati nedostupnošću sustava prouzrokovanom radom Ponuditelja.

Ponuditelj ima pravo pisanim putem od Naručitelja tražiti da se vrijeme nedostupnosti sustava ne uključuje u vrijeme nedostupnosti ako smatra da za to postoji drugi opravdan razlog, a koji nije naveden ovim Ugovorom. O svojoj odluci će Naručitelj obavijestiti Izvršitelja pismenim putem. Naručitelj zadržava pravo prijedlog Ponuditelja odbaciti, prihvatiti djelomično ili prihvatiti u cijelosti.

Dodatne obveze Ponuditelja:

Ponuditelj je obavezan periodički (mjesečno) i po intervenciji izvijestiti ovlaštene predstavnike Naručitelja o stanju opreme i uočenim problemima te njihovom uzroku i načinu njihovog rješavanja. Ponuditelj je obavezan u slučaju uočenog problema odmah i bez odgode o tome pismeno obavijestiti Naručitelja, a po završetku otklanjanja problema pismeno izvijestiti o uzroku i načinu rješavanja problema. U slučaju kada se problem rješava duže od 1 sat, potrebno je Naručitelja pismeno periodički obavještavati o napretku rješavanja problema do završetka otklanjanja problema te eventualnim poteškoćama u otklanjanju istoga.

Isto tako, Ponuditelj je obavezan jednom mjesečno dostavljati podatke o topologiji mreže, sustavima zaštite, analizu stanja i pristupa poslužiteljima (upozorenja ako je bilo pokušaja hakerskih napada) te ostalu metriku opreme (hardware, software). Ponuditelj se obavezuje Naručitelju omogućiti udaljeni pristup svim sustavima nadzora kako bi Naručitelju omogućio uvid u kompletan nadzor sustava. Navedenim se Naručitelju omogućuje dodatan mehanizam uvida u opterećenje komponenti sustava, potencijalne greške, prijava nedostupnosti i slično.

Izvršitelj se obavezuje u sklopu proaktivnog djelovanja, uz ostalo, obavještavati periodički (mjesečno) Naručitelja o svim mogućim budućim problemima vezanim, uz ostalo i uz: pomanjkanje hardverskih, mrežnih i ostalih resursa obuhvaćenih ovim Pozivom, te na temelju natječaja sklopljenim Ugovorom, kao što su, uz ostalo: budući nedostatak diskovnog prostora, budući nedostatak memorije, budući nedostatak mrežne propusnosti i ostale. Izvještavanje o svemu navedenom, uz ostalo, treba osigurati dovoljno vremena Naručitelju za utvrđivanje stvarnih potreba, te eventualnu nabavu tražene opreme kada je to potrebno.

Izvršitelj se obavezuje Naručitelja upoznati s novim, boljim ili praktičnijim logičkim ili funkcionalnijim rješenjima do kojih je došao tijekom rada, a koja odstupaju od logičkih ili funkcionalnih rješenja predviđenih ovim Ugovorom ili postojećim Informacijskim sustavom.

Ponuditelj se obavezuje da, bez prethodne pisane suglasnosti Naručitelja, neće prenositi niti jedno od svojih prava, dužnosti ili obveza iz ovog Poziva te na temelju natječaja sklopljenog Ugovora na treće osobe. Ponuditelj se obavezuje da će sve zadatke i obveze koje proizlaze iz ovog Poziva te na temelju natječaja sklopljenog Ugovora o obavljanju usluga izvršavati sam bez korištenja vanjskih usluga trećih fizičkih ili pravnih osoba. U slučaju potrebe za vanjskom uslugom treće osobe, Ponuditelj mora zatražiti prethodno pisano odobrenje od strane Naručitelja te osigurati izjave o čuvanju poslovne tajne sadržajno istovjetne izjavama koje je potpisao Ponuditelj.

Ponuditelj je obavezan na siguran način dostavljati ovlaštenim predstavnicima Naručitelja informacije o svim zaporkama na poslužiteljima odmah po promijeni. Također, Ponuditelj je obavezan dostavljati i kopije ključeva odnosno drugih uređaja za fizički pristup opremi ako su mu isti dostupni.

Ponuditelj se obavezuje Naručitelju na siguran način dostaviti kopiju svih podataka o administratorskim pristupima na sve poslužitelje i usluge koje isti osiguravaju. Iste će Naručitelj pohraniti na sigurno mjesto. Također, Ponuditelj se obavezuje da će u slučaju promjene nekog od navedenih podataka o tome na siguran način dostaviti kopiju Naručitelju. Naručitelj se obavezuje da iste neće koristiti na način na koji bi bilo u suprotnosti s radom Ponuditelja.

U slučaju prestanka pružanja usluga Ponuditelj je obvezan u najkraćem mogućem roku, a ne duljem od jednog radnog dana ustupiti Naručitelju sve potrebne podatke i uređaje za nesmetan pristup opremi (hardware, software) odnosno nesmetan rad aplikacije.

U slučaju nepoštivanja dodatnih obveza od strane Ponuditelja Naručitelj ima pravo na naplatu bankovne garancije u cijelosti.

1.4. Tajnost podataka

Ponuditelj je obvezan čuvati tajnost podataka i svih drugih informacija do kojih će doći obavljajući posao.

Ukoliko Ponuditelj prekrši obvezu čuvanja tajnosti podataka, bit će odgovoran za svu štetu nastalu drugoj ugovornoj strani, bez ograničenja.

Obveza čuvanja tajnosti podataka ostaje na snazi i nakon prestanka natječaja te na temelju natječaja sklopljenog Ugovora.

Ponuditelj se obvezuje čuvati tajnost podataka na svim poslužiteljima i pripadajućoj informatičkoj opremi obuhvaćenim održavanjem i obvezuje se da neće raditi kopije bilo koje vrste podataka i aplikacija izvan navedenih poslužitelja osim uz pismeno odobrenje naručitelja.

Ponuditelj je dužan dostaviti podatke o djelatnicima koji će imati fizički ili udaljeni pristup poslužiteljima, podacima i svoj pripadajućoj informatičkoj opremi, kako bi se obvezali na čuvanje tajnosti podataka ovjerom odgovarajuće izjave o povjerljivosti kod javnog bilježnika.

U slučaju zamjene tvrdog diska ili bilo kojeg drugog medija na koji se mogu pohranjivati podatci ili koji mogu sadržavati podatke u bilo kojem od poslužitelja ili pripadajućoj informatičkoj opremi obuhvaćenoj održavanjem, Ponuditelj se obvezuje najaviti postupak Naručitelju te dogovoriti način izravne dostave zamijenjenog (korištenog) dijela opreme na mjesto koje odredi Naručitelj, uz posebnu pažnju na tajnost podataka na disku, neovisno da li je disk ispravan ili u kvaru.

Ponuditelj mora biti svjestan da sustav za prijavu i odjavu turista sadrži osobne podatke te da sklapanjem Ugovora preuzima sve obveze čuvanja osobnih podataka kojima on ili njegovi zaposlenici mogu pristupiti tijekom testiranja i promjena na informacijskom sustavu.

Radi ostvarivanja svrhe zaštite osobnih podataka Ponuditelj preuzima sljedeće obveze:

- da poslove prilikom kojih ima mogućnost pristupa osobnim podacima obavlja isključivo na temelju naloga Naručitelja
- da ne pregledava ili obrađuje dostupne osobne podatke osim ako je to nužno radi provođenja aktivnosti koje su predmet ove nabave
- da ne omogućava trećim osobama pristup, obradu ili bilo koju drugu vrstu uporabe dostupnih osobnih podataka
- da osigura provođenje odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka Ugovorna kazna

Prekoračenje zadane dostupnosti tražene razinom usluge održavanja iz poglavlja 1.3. definira se kao 99% dostupnost usluge krajnjim korisnicima unutar vremena nadzora i intervencije.

Ako vrijeme dostupnosti na mjesečnoj razini bude do 1% niže od dogovorenog, Ponuditelju će se uskratiti 50% iznosa naknade za održavanje za taj mjesec.

Ako vrijeme dostupnosti na mjesečnoj razini bude iznad 1% niže od dogovorenog Ponuditelju će se uskratiti 100% iznosa naknade za održavanje za taj mjesec.

U slučaju dva ili više mjeseca u kojima vrijeme dostupnosti usluge bude iznad 1% niže od dogovorenog, Naručitelj ima pravo otkazati Ugovor uz pravo na naplatu bankovne garancije.

1.5. Prestanak važenja Ugovora

Ugovor o pružanju usluga koji će se sklopiti temeljem ovog Natječaja prestaje važiti u jednom od sljedećih slučajeva:

- otvaranjem postupka stečaja ili likvidacije bilo koje od ugovornih strana;
- pokretanjem postupka predstečajne nagodbe bilo koje od ugovornih strana, ako druga ugovorna strana u roku od 30 dana od dana pokretanja takvog postupka ne izjavi da Ugovor ostaje na snazi

- izjavom jedne od ugovornih strana o otkazu Ugovora ako druga ugovorna strana ne poštuje ili krši odredbe Ugovora, istekom otkaznog roka od 30 dana od dana primitka takve izjave
- u slučajevima kada je to posebno određeno drugim odredbama ove dokumentacije Upute Ponuditeljima za izradu ponude

2.1.1. UVJETI SPOSOBNOSTI GOSPODARSKIH SUBJEKATA (PONUDITELJA) I DOKAZI SPOSOBNOSTI

Sposobnost mora postojati najkasnije u trenutku otvaranja ponude. Ako Ponuditelji ne dostave u roku sve tražene izvornike ili preslike dokumenata, Naručitelj će isključiti takve Ponuditelje, odnosno odbiti njihove ponude.

2.1.1.1. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti

- Naziv dokaza sposobnosti: Isprava o upisu u poslovni, sudski (trgovački), strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar, odnosno ovjerenu izjavu ili odgovarajuću potvrdu s tim da naprijed navedena Isprava ne smije biti starija od 6 mjeseci do dana slanja poziva na dostavu dokaza.
- Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti: Trgovački sud, Obrtni registar, odnosno odgovarajući strukovni ili poslovni registar.
- Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti: ponuditelj mora izvodom iz odgovarajućeg registra dokazati da je registriran za obavljanje poslova, odnosno djelatnosti koja je predmet nabave.

Ako se dokazi ne izdaju u zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ponuditelj je dužan dostaviti odgovarajuću izjavu o istom, s ovjerom potpisa kod javnog bilježnika.

2.1.1.2. Dokaz o nekažnjavanju:

- Naziv dokaza sposobnosti: Izjava kojom ponuditelj dokazuje (Prilog 3.): da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba položaja i ovlasti, zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevара, računalna prijevара, prijevара u gospodarskom poslovanju ili prikriivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno odgovarajući dokaz o nekažnjavanju zemlje sjedišta ukoliko je ponuditelj registriran izvan Republike Hrvatske,
- Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti: osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe i za gospodarski subjekt daje izjavu,
- Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti: ponuditelj mora dokazati da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više kaznenih djela u Izjavi. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od trideset (30) dana do dana slanja ponude.

2.1.1.3. Dokaz financijske sposobnosti:

- Naziv dokaza sposobnosti: potvrda Porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja.
- Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti: Ministarstvo financija – Porezna uprava, odnosno nadležno tijelo zemlje sjedišta ponuditelja.
- Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti: ponuditelj mora dokazati da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od 30 dana do dana slanja poziva na dostavu dokaza.

2.1.2. Ostali razlozi isključenja Ponuditelja

Naručitelj će Ponuditelja isključiti iz postupka nabave i u sljedećim slučajevima

- ako je nad njime otvoren stečaj
- ako je u postupku likvidacije
- ako njime upravlja osoba postavljena od strane nadležnog suda
- ako je u nagodbi s vjerovnicima

- ako je obustavio poslovne djelatnosti ili se nalazi u sličnom postupku prema nacionalnim propisima države sjedišta gospodarskog subjekta te
- ako je nad njime pokrenut prethodni postupak radi utvrđivanja uvjeta za otvaranje stečajnog postupka, ili postupak likvidacije po službenoj dužnosti, ili postupak nadležnog suda za postavljanje osobe koja će njime upravljati, ili postupak nagodbe s vjerovnicima ili se nalazi u sličnom postupku prema nacionalnim propisima države sjedišta gospodarskog subjekta

Kao dokaz da ne postoje ostali razlozi isključenja, Ponuditelj je dužan dostaviti ispunjenu izjavu (Prilog 4.).

Također, Ponuditelj će biti isključen iz postupka nabave ukoliko ne dostavi svu odgovarajuću dokumentaciju traženu unutar ove dokumentacije za nadmetanje (poglavlje 2.3.1. Sadržaj i način izrade ponude).

2.1.3. Stručna sposobnost

Stručna sposobnost u području kvalitete usluge i informacijske sigurnosti utvrđuje se posjedovanjem:

- certifikata ISO 9001:2008 i
- certifikata ISO/IEC 27001:2013 ili ISO/IEC 27001:2005

Potrebno je dostaviti preslike oba certifikata

Stručna sposobnost u području mogućnosti ispunjavanja zahtjeva tražene usluge (24/7) utvrđuje se brojem zaposlenih djelatnika u tvrtki na dan 15.5.2019.:

- ukupni broj djelatnika u tvrtki – najmanje 40 djelatnika
- ukupni broj djelatnika u tvrtki zaposlenih u odjelu izravne podrške korisnicima (npr. helpdesk, servicedesk, ili sličan odjel) – najmanje 5 djelatnika
- ukupni broj djelatnika u tvrtku zaposlenih u odjelu pružanja usluge vanjske administracije informacijskih sustava (npr. sistem administratori, administratori baza podataka i slično) – najmanje 5 djelatnika

U slučaju kada jedan djelatnik radi u dva odjela, npr. administrator baza podataka je ujedno i djelatnik helpdeska, osobu je moguće brojati samo jednom neovisno o tome u kojem odjelu se osoba nalazi. Naručitelj zadržava pravo zahtijevati od Ponuditelja popis osoba koje su zaposlene u pojedinom odjelu.

2.1.4. Jamstvo za uredno ispunjenje Ugovora

Ponuditelj je obavezan dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje Ugovora u obliku bankovne garancije na prvi poziv u visini 10% od ugovorene cijene uključujući PDV. Jamstvo za uredno ispunjenje Ugovora dostavit će samo odabrani Ponuditelj prilikom sklapanja Ugovora o nabavi. Uslijed nedostavljanja jamstva Naručitelj će sklopiti Ugovor sa sljedećim rangiranim Ponuditeljem. Garancija obavezno mora imati valjanost za vrijeme čitavog trajanja Ugovora i mjesec dana po isteku, dakle najmanje 25 mjeseci od dana sklapanja Ugovora.

1.6. Podaci o zahtjevu za sudjelovanje i o ponudi

2.2.1. Sadržaj i način izrade ponude

Ponuda mora sadržavati podatke odnosno priloge, kako je navedeno:

- Dokumente kojima Ponuditelj dokazuje da ne postoje obvezni razlozi isključenja (poglavlje 2.1.1.)
 - Izjava iz Priloga 3.
 - Potvrda porezne uprave o stanju duga
- Dokumente kojima Ponuditelj dokazuje da ne postoje ostali razlozi isključenja (poglavlje 2.1.2.)
 - Izjava iz Priloga 4.
- Izvod iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta - kao dokaz pravne i poslovne sposobnosti (poglavlje 2.2.1. + tražene potvrde iz poglavlja 2.2.1.)
- Potvrda Porezne uprave o stanju dugovanja - kao dokaz financijske sposobnosti (poglavlje 2.2.2.)
- Obrasci BON 2 (ili SOL 2) - kao dokaz financijske sposobnosti (poglavlje 2.2.2.)
- Popunjeni ponudbeni list (Prilog 1.),

- Izjave Ponuditelja (Prilog 2.)
- Izjava o čuvanju poslovne tajne (Prilog 5.)
- Popunjeni troškovnik predmeta nabave (Prilog 6.),
- Ostalo traženo u dokumentaciji za nadmetanje.

Ponuda mora biti izrađena u obliku naznačenom u dokumentaciji za nadmetanje. Ponuda se uvezuje u cjelinu jamstvenikom, s pečatom na poleđini, na način da se onemogućí naknadno vađenje ili umetanje listova. Stranice ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice, na način da se označi redni broj stranice kroz ukupan broj stranica ponude ili ukupan broj stranica ponude kroz redni broj stranice. Ponude se pišu neizbrisivom tintom. Propisani tekst dokumentacije za nadmetanje se ne smije mijenjati i nadopunjavati. Propisane priloge koji čine sastavni dio ove dokumentacije potrebno je ispuniti sukladno njihovom sadržaju koji nije dopušteno mijenjati. Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi ili dokazivi. Ispravci moraju uz navod datuma ispravka biti potvrđeni pravovaljanim potpisom Ponuditelja i pečatom ovlaštene osobe gospodarskog subjekta.

2.2.2. Izmjena i/ili dopuna ponude i odustajanje od ponude

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude. Izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda s obveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude. Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponude pisanom izjavom odustati od svoje dostavljene ponude. Pisana izjava se dostavlja na isti način kao i ponuda s obveznom naznakom da se radi o odustajanju od ponude. U tom slučaju neotvorena ponuda se vraća Ponuditelju.

2.2.3. Cijena ponude

Prilikom izrade ponudite, Ponuditelj je obvezan pridržavati se sljedećeg:

- Cijena ponude mora biti iskazana isključivo na Ponudbenom listu (Prilog 1.) i Troškovniku predmeta nabave (Prilog 6.)
- Cijena ponude mora biti izražena isključivo u kunama, napisana brojkama,
- Porez na dodanu vrijednost mora biti prikazan zasebno
- Jediničnu cijenu iz troškovnika predmeta nabave (Prilog 5.) dopušteno je nuditi isključivo za vrstu i kvalitetu usluge koja je navedena u poglavlju 1.3. dokumentacije
- Cijenu ponude potrebno je izraziti za cjelokupan predmet nabave

Ponuditelju nije dopušteno ponuditi sljedeće:

- Alternativne cijene ponude
- Ponude u relativnom iznosu bez cijene u apsolutnom iznosu
- Ponude pod uvjetima koji nisu predviđeni dokumentacijom za nadmetanje.

U cijenu ponude moraju biti uračunati svi troškovi i popusti bez poreza na dodanu vrijednost, koji se prikazuje zasebno, iza cijene ponude. Za ponuđenu cijenu obvezna je potpuna transparentnost i nepostojanje skrivenih troškova u ponudi. Prilikom izrade Ponudbenog lista Ponuditelj je obvezan ispuniti sve pozicije iz Ponudbenog lista i Troškovnika. Također, Ponuditelj je obvezan ispuniti cjelokupni Troškovnik predmeta nabave (Prilog 6.).

Cijene su fiksne i nepromjenjive s bilo koje osnove tijekom važenja Ugovora.

2.2.4. Naknada za izradu ponuda

Ponude se izrađuju bez posebne naknade.

2.2.5. Postupak zaprimanja ponuda

Svaka pravodobno dostavljena ponuda upisuje se u upisnik o zaprimanju ponuda te dobiva redni broj prema redoslijedu zaprimanja. Ako je dostavljena izmjena i/ili dopuna ponude, ona se upisuje u upisnik o zaprimanju ponuda te dobiva redni broj prema redoslijedu zaprimanja. Ponuda se u tom slučaju smatra zaprimljenom u trenutku zaprimanja posljednje izmjene i/ili dopune ponude. Upisnik je sastavni dio zapisnika o otvaranju ponuda.

2.2.6. Dopustivost dostave ponuda elektroničkim putem

Elektronička dostava ponude nije dopuštena.

2.2.7. Dopustivost alternativnih ponuda

Alternativne ponude nisu dopuštene.

2.2.8. Računska ispravnost ponude

Naručitelj je obavezan provjeriti računsku ispravnost ponude. Naručitelj ispravlja i druge računске pogreške u troškovniku predmeta nabave i u ponudbenom listu.

U zahtjevu za prihvata ispravka računске pogreške Naručitelj obavezno mora tražiti i naznačiti koji je dio ponude ispravljen kao i nova cijena ponude proizašla nakon ispravka.

Naručitelj smije od ponuditelja tražiti objašnjenje cijene ponude koju smatra neuobičajeno niskom ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- cijena ponude je za više od 50% niža od prosječne cijene preostalih valjanih ponuda,
- cijena ponude je za više od 20% niža od cijene drugo rangirane valjane ponude, te
- zaprimljene su najmanje tri valjane ponude.

Naručitelj može od Ponuditelja zatražiti objašnjenje cijene ponude, ako smatra da je ona neuobičajeno niska i iz drugih razloga. U navedenim slučajevima Naručitelj zadržava pravo da takvu ponudu isključi.

2.2.9. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude mora biti naveden u ponudi i ne može biti kraći od 60 (šezdeset) dana od dana otvaranja ponuda s tim da Naručitelj može pisanim putem zatražiti produženje roka valjanosti ponude.

2.2.10. Kriterij odabira najpovoljnije ponude

Kriterij odabira najpovoljnije ponude je najjeftinija ponuda.

2.2.11. Jezik ponude

Ponuda se zajedno sa pripadajućom dokumentacijom izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, a svi dijelovi ponude koji nisu izrađeni na hrvatskom jeziku moraju biti prevedeni na hrvatski jezik.

Prijevod na hrvatski jezik mora izraditi stalni sudski tumač za odnosni strani jezik i mora biti ovjeren Potvrdom stalnog sudskog tumača, kojom se potvrđuje da prijevod potpuno odgovara izvorniku sastavljenom na stranom jeziku.

2.2.12. Dopustivost zajednice ponuditelja

Nije dopuštena zajednica ponuditelja.

2.2.13. Postupak pregovaranja

Naručitelj zadržava bezuvjetno pravo odabira ponuditelja (dva ili više ponuditelja s najpovoljnijim ponudama) koje će se u postupku izravnog pregovaranja pozvati da dostave konačne ponude za sve dijelove ponude odnosno usluge ili za samo određeni dio.

Naručitelj zadržava bezuvjetno pravo da u postupku izravnog pregovaranja promijeni opseg usluge ili količinu, te da ne prihvati dio ponude ili da s pojedinim ponuditeljem pregovara samo o jednom dijelu ponude odnosno usluge.

1.7. Ostale odredbe

2.3.1. Način dostave ponuda

Ponuda se u zatvorenoj omotnici dostavlja na adresu Naručitelja navedenu u dokumentaciji za nadmetanje (Poglavlje 1.1.1.).

Na omotnici ponude treba biti naznačeno:

- naziv i adresa Naručitelja: Hrvatska turistička zajednica, Iblerov trg 10/IV, 10 000 Zagreb, Hrvatska

- oznaka: “NE OTVARAJ – Održavanje informatičke opreme za informacijski sustav za prijavu i odjavu turista Republike Hrvatske (eVisitor), EV. Broj: 17/19“
- naziv i adresa Ponuditelja - kako bi se nepravodobno pristigla ponuda mogla vratiti

Krajnji rok za dostavu ponuda je najkasnije do 26. lipnja 2019. godine u 12,00 sati, bez obzira na način dostave ponuda.

2.3.2. Otvaranje ponuda

Otvaranje ponuda obaviti će se u prostorijama Hrvatske turističke zajednice, Iblerov trg 10/IV, 10 000 Zagreb, po redoslijedu zaprimanja.

Otvaranje ponuda nije javno.

2.3.3. Rok, način i uvjeti plaćanja

Plaćanje nabave navedene opreme i inicijalne instalacije i konfiguracije se izvršava jednokratno, u roku od 15 dana od dana dostave i instalacije iste. Plaćanje usluga održavanja izvršava se jednom mjesečno, prema definiranom Ugovoru.

2.3.4. Bitni uvjeti Ugovora

Nakon provedenog postupka nabave, odnosno nakon konačnosti Odluke o odabiru Naručitelj će s odabranim Ponuditeljem sklopiti Ugovor o pružanju usluga.

Ugovor će s odabranim Ponuditeljem biti sačinjen sukladno uvjetima iz ove Dokumentacije, a zaključit će se nakon donošenja Odluke o odabiru.

2.3.5. Napomena:

HTZ nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od prihvata ponude, sve do trenutka sklapanja ugovora s odabranim ponuditeljem, bez prava bilo kojeg ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati. Ponuditelji čija ponuda nije odabrana, odnosno koji nisu pozvani u drugu fazu postupka, nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak.

Prilog 1.

PONUDBENI LIST

Naziv i sjedište Ponuditelja: _____

OIB: _____

Broj računa i banka: _____

Adresa: _____

Ime, prezime i pozicija osobe za kontakt: _____

Telefonski broj: _____

Broj telefaksa: _____

E-mail: _____

Temeljem Poziva za dostavu ponude, broj _____ od dana _____ 2019., podnosimo sljedeću

PONUĐU broj _____

**ZA USLUGE NABAVE ODRŽAVANJE INFORMATIČKE OPREME ZA INFORMACIJSKI SUSTAV ZA PRIJAVU I ODJAVU
TURISTA REPUBLIKE HRVATSKE (eVisitor)**

1. Preuzimamo odgovornost izvršenja usluge za predmet nabave u skladu s uvjetima nabave.
2. Cijena nabave održavanja informatičke opreme za informacijski sustav za prijavu i odjavu turista Republike

Hrvatske (eVisitor) iznosi (bez PDV-a) _____ u kunama

(slovima) _____)

PDV od ____% nije uključen u cijenu i iznosi _____ kuna

Ukupna cijena nabave održavanja informatičke opreme za informacijski sustav za prijavu i odjavu turista Republike

Hrvatske (eVisitor) (uključujući PDV) iznosi _____ u kunama

(slovima) _____)

3. Vrijeme valjanosti ponude je 60 dana.
4. Plaćanje se obavlja po potpisu Ugovora.

U _____, _____ 2019

Potpis ovlaštenog predstavnika Ponuditelja

Žig Ponuditelja

(Ovlaštena osoba za zastupanje ponuditelja)

Prilog 2.

IZJAVE PONUDITELJA PONUDE

1. Izjavljujemo da smo razumjeli sve uvjete i odredbe iz ove dokumentacije za nadmetanje, da ih prihvaćamo i da ćemo izvršiti predmet nabave u skladu s tim odredbama i za cijene koje smo naveli u ponudi.
2. Izjavljujemo da ćemo u zadanom roku dopisom izvijestiti Naručitelja o prihvaćanju ili neprihvaćanju ispravaka ponude nakon utvrđene računske pogreške.
3. Izjavljujemo da naše obveze prema ovoj ponudi traju zaključno do _____ godine, a koja može biti prihvaćena bilo kojeg dana prije isteka roka trajanja ponude.

U _____, _____ 2019

Potpis ovlaštenog predstavnika Ponuditelja

Žig Ponuditelja

(Ovlaštena osoba za zastupanje ponuditelja)

NAPOMENA: Ponuditelj je obvezan Izjavu ovjeriti potpisom i pečatom od strane ovlaštene osobe za zastupanje Ponuditelja.

Prilog 3.

**IZJAVA PONUDITELJA DA NE POSTOJE OBVEZNI RAZLOZI ISKLJUČENJA IZ SUDJELOVANJA U
POSTUPKU NABAVE**

Koju dajem ja _____,

(ime i prezime, adresa/prebivalište, broj osobne iskaznice, MB/ OIB)

kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta/ponuditelja

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta/ponuditelja)

za sebe i za gospodarski subjekt da mi NIJE izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više sljedećih kaznenih djela: udruživanje za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba položaja i ovlasti, zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevarena, računalna prijevarena, prijevarena u gospodarskom poslovanju i prikrivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države iz koje ta osoba dolazi

U _____, _____ 2019

Potpis ovlaštenog predstavnika Ponuditelja

Žig Ponuditelja

(Ovlaštena osoba za zastupanje ponuditelja)

NAPOMENA: Ponuditelj je obavezan Izjavu ovjeriti potpisom i pečatom od strane ovlaštene osobe za zastupanje Ponuditelja.

Prilog 4.

IZJAVA PONUDITELJA DA NE POSTOJE OSTALI RAZLOZI ISKLJUČENJA IZ SUDJELOVANJA U POSTUPKU NABAVE

Koju dajem ja _____,

(ime i prezime, adresa/prebivalište, broj osobne iskaznice, MB/ OIB)

kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta/ponuditelja

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta/ponuditelja)

za sebe i za gospodarski subjekt da ne postoje razlozi za isključenje ponuditelja iz točke 2.1.2. dokumentacije za nadmetanje odnosno da nije pokrenut stečajni postupak i da ne postoji pravomoćno rješenje o potvrdi stečajnog plana, te da se ponuditelj/ gospodarski subjekt ne nalazi u postupku likvidacije (ili sličnom postupku prema nacionalnim zakonodavstvima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta), da nije u nagodbi s vjerovnicima i da ponuditelj/gospodarski subjekt nije u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti ili ju je već nije obustavio.

U _____, _____ 2019

Potpis ovlaštenog predstavnika Ponuditelja

Žig Ponuditelja

(Ovlaštena osoba za zastupanje ponuditelja)

NAPOMENA: Ponuditelj je obvezan Izjavu ovjeriti potpisom i pečatom od strane ovlaštene osobe za zastupanje Ponuditelja.

Prilog 5.

Ime, prezime i OIB osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta:

Naziv, sjedište i OIB gospodarskog subjekta:

(dalje u tekstu: Sudionik)

IZJAVA O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE

Hrvatska turistička zajednica iz Zagreba, Iblerov trg 10/IV (u daljnjem tekstu: HTZ), provodi natječaj: Održavanje informatičke opreme za informacijski sustav za prijavu i odjavu turista Republike Hrvatske (eVisitor) (u daljem tekstu: Natječaj).

Za vrijeme trajanja Natječaja prikupljaju se, obrađuju i izrađuju podaci i informacije koje mogu predstavljati poslovnu tajnu, bez obzira na oblik ili medij u kojem su isti sadržani, dostupni odnosno priopćavani.

Svi takvi podaci i informacije, a koje su povezane sa Natječajem, posebice sa strukturom podataka, funkcioniranjem sustava, funkcioniranjem opreme te korisnicima i obveznicima sustava, odnosno turistima smatraju se poslovnom tajnom i Sudionik Natječaja ih je dužan čuvati s povećanom pažnjom. Sudionik smije predmetne materijale i dobivene informacije koristiti samo, jedino i isključivo u svrhu kreiranja ponude za natječaj.

Sudionik ne smije predmetne podatke i informacije koristiti ni za kakve druge svrhe od gore navedenih, a naročito ne smije, bez pisane suglasnosti HTZ-a, iste davati na korištenje, uvid ili u vlasništvo trećim osobama, s ili bez naknade; distribuirati ih u izvornom ili izvedenom obliku, s ili bez naknade, te ih u istu svrhu na bilo koji način nuditi trećim osobama; reproducirati ih u izvornom ili izvedenom obliku, u cijelosti ili u dijelovima, na bilo koji način i bilo kojim sredstvima, s ili bez naknade; priopćavati ih trećim osobama i/ili javnosti u izvornom ili izvedenom obliku, bilo kojim sredstvima, s ili bez naknade, itd.

Sudionik jamči da predmetne podatke i informacije neće koristiti ni na bilo koji drugi način kojim HTZ-u nanosi izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu odnosno uzrokuje izmaklu dobit te da će iste štititi od dostupnosti trećim osobama.

Sudionik se obvezuje osigurati trajno uklanjanje (uništavanje do razine nemogućnosti rekonstrukcije) svih podataka i informacija koji su mu postali dostupni tijekom provedbe Natječaja, a u protivnom odgovara HTZ-u za svu štetu koja nastane ili može nastati jer podaci nisu uklonjeni na vrijeme ili na odgovarajući način.

Sudionik jamči da će poduzeti sve mjere potrebne za ispunjenje obveza preuzetih ovom Izjavom te da će HTZ-u naknaditi svaku izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu ili izmaklu dobit uzrokovanu ponašanjem koje je suprotno ovoj Izjavi i obvezama koje iz nje proizlaze.

Obaveza čuvanja materijala i informacija kao poslovne tajne postoji od trenutka potpisivanja ove Izjave pa nadalje, bez vremenskog ograničenja.

U _____, _____ 2019

Potpis ovlaštenog predstavnika Ponuditelja

Žig Ponuditelja

(Ovlaštena osoba za zastupanje ponuditelja)

NAPOMENA: Ponuditelj je obavezan Izjavu ovjeriti potpisom i pečatom od strane ovlaštene osobe za zastupanje Ponuditelja.

Prilog 6.

TROŠKOVNIK PREDMETA NABAVE

	A	B	C	D	E	F	G
	Oprema	Specifikacija opreme	Količina	Jedinična mjesečna cijena bez PDV-a	Jedinična mjesečna cijena sa PDV-om	Ukupni iznos bez PDV-a	Ukupni iznos sa PDV-om
				D = jedinična cijena bez PDV-a	E = D * 1,25	F = C * D	G = C * E
1	Usluga održavanja opreme i konfiguracije	Usluge su specificirane u poglavlju 1.3	24 mj.				
UKUPNO:							

Tablica 1: Troškovnik predmeta nabave